

УДК 159.9. Толочек В.А. Стили делового общения: феномен, проблема, методология, концепции («Исследования поддержаны грантом ОГОН РФФИ № 17-06-00200: «Стили делового общения: пространство и ресурсы взаимодействия субъектов»)

Аннотация. Анализируется содержание феномена «стили» (на модели изучения стилей делового общения), постановка проблемы стилей общения (стилей делового общения), особенности методологии исследования, характерные концепции, сложности изучения феномена. *Цель* настоящего исследования: изучение особенностей эволюции и функционирования стилей (на модели стилей делового общения); *предмет* - стили делового общения работников современных организаций. В настоящей работе рассматриваются только результаты опросов по исследовательской методике «Стили делового общения» (СДО). *База исследований.* Группа крупных российских коммерческих компаний; клиническая больница; вузы; группы сотрудников малых и средних коммерческих организаций. Всего – 405 чел.: мужчины (85 чел.) и женщины (320 чел.) в возрасте от 19 до 60 лет. ($M = 36,1$; $SD = 8,8$). *Выводы:* 1) В едином пространстве функционируют и развиваются несколько взаимосвязанных и взаимно дополняющих стилей. 2) У каждого человека одновременно могут быть более или менее выражены разные стили. 3) Среди разных стилей и в активе каждого субъекта можно различать три пары взаимно дополняющих стилей разной структурной зрелости: а) зрелые (с хорошей структурой); в) развивающиеся; с) незрелые, несформированные (с плохой структурой). 4) Выделяемые и описываемые исследователями стили - их число, состав компонентов, структуры, - есть производные базовых научных концепций. 4) Вероятно, что чаще выделяемые в исследованиях стили (выборки, отдельных субъектов) не будут отличаться совершенством и гармоничностью.

Ключевые слова: стили делового общения, феномен, проблема, методология, концепции, субъекты, диады, взаимодействия, структуры

Введение. В отечественной психологии об общении как особом виде активности человека решительно заявил Б.Д.Парыгин (1971) [13], позже его поддержал Б.Г.Ломов (1984) [8]. Стили общения (СО) и стили делового общения (СДО) активно изучаются с 1970 – 1980-х годов в разных научных традициях. Для зарубежных исследований стилей делового общения (СДО) характерен организационно-центрированный и культурно-центрированный подход, для отечественных – субъектно-центрированный. В зарубежной социальной психологии доминирующими стали темы изучения взаимодействий работников организаций – как акцентирование типичного и желательного поведения и/или как их своеобразия, обусловленного ценностями, уровнем образования, национальными традициями и пр.; в кросскультурных исследованиях – как отражение роли субкультуры, гендера, возраста. Стили общения чаще рассматриваются либо в структуре социальных (деловых) коммуникаций, либо - в системе консультативных и психотерапевтических отношений людей [16; 22; 23; 24; 25; 26].

После того, как Р. Уолтон и Р. Маккерси выделили и описали два крайних полюса коммуникативных взаимодействий субъектов: а) «дистрибутивные переговоры» (с доминантой на «выигрыш», на «максимизацию собственной прибыли») и в) «интегративные переговоры» (ориентированные на сотрудничество, на совместное разрешение проблем, на увеличение «общей выгоды») [26], - логика упрощения и поляризации стратегий поведения людей, используемых ими коммуникативных средств и способов решения задач оказалась удивительно живучей и нередко даже плодотворной. Действительно, в бесконечном многообразии вариантов реального поведения людей всегда можно было различить и выделить 2-3 разных стиля, типа поведения, стратегий, стабильно проявляющегося подхода решения задач, которые приводят к сопоставимой успешности деятельности [1; 2; 12; 15; 16; 23; 24; 25]. Много реже ученые выделяют четыре - пять типов (подходов, стилей): этический, аналитико-агрессивный, общительный, гибкоагрессивный стили [11]; конкурирующий, избегающий, приспособливающийся, сотрудничающий стили ведения переговоров [7]; жесткий, мягкий, торговый и сотрудничающий стили ведения переговоров [3]; авторитарный, ситуационный, реализаторский, маргинальный и попустительский стили [5; 10]; структурный, стратегический, поведенческий и процессуальный подходы к ведению переговоров [22].

В продолжении нескольких десятилетий устойчиво заявляли о себе характерные сложности и препятствия в проведении НИР. Проблема общения (в т.ч., делового общения) входит в предмет не только психологии, но и других дисциплин, т.е., относится к междисциплинарным проблемам. Множество аспектов ее изучение затруднительно и тем, что предметом исследования выступает трудноуловимая, "неосязаемая" сфера формальных и неформальных аспектов взаимодействия людей, использования ими вербальных и невербальных средств общения. Известную сложность задает и высокая динамичность всех процессов общения людей, часто – наличие в таких взаимодействиях множества явных и латентных контекстов с их переменным доминированием; сложно инструментально контролировать и роль эффектов предшествующих контактов людей.

Смещая анализ проблемы стилей с собственно эмпирических и методических аспектов исследований на базовую методологию, можно выделить несколько важных «проблем второго порядка». *Первая.* В разработках стилей общения явно преобладало обращение к теоретическому конструированию структур и процессов общения. Изучение имплицитных теорий, предпочтения учеными не нормативных, а дескриптивных подходов, использование ими гибких методологических подходов («измерений») стали входить в арсенал академической психологии и более широко использоваться лишь в конце минувшего столетия. До настоящего времени доминируют формализации и концептуализации, построения новых концепций на базе фрагментов популярных теорий середины XX ст. (теорий личности, принятия решения, стратегий поведения, стратегий ведения переговоров). *Вторая.* Поскольку исторически первым чаще выступал нормативный подход в разработке разных проблем психологии, ученые следовали принципу «от абстрактного к конкретному»; но множество явных и латентных факторов чаще блокировали это декларируемое движение науки к практике. Второй - дескриптивный подход к разработке проблем, ориентированный на объяснение не нормативного поведения людей, а действительного, в его многообразии, в его органичном сочетании всеобщего, особенного и единичного, чаще оставался содержательно неполным, фрагментарным описанием, ориентированным на конкретные практические задачи, что затрудняло и движение мысли «от конкретного к абстрактному». *Третья.* «Континуальная экспликация» как выделение двух «полюсов» некоторого ряда последовательных преобразований феномена есть сильное упрощение состояния фрагмента социальной действительности, равно как и его «плоскостная экспликация» - использование двух условно ортогональных осей (измерений, факторов), предполагаемых априори, но эмпирически не всегда убедительно подтверждаемых. Последующие эмпирические исследования показывают, ортогональных осей, эксплицирующих феномен, не всегда подтверждались; что корреляции «пунктов» с этими осями и с индивидуально-психологическими особенностями людей чаще оказываются слабыми (в пределах $r = [0,200-0,400]$ [10; 15; др.]). *Четвертая.* В научной литературе мы чаще видим описания «фенотипа» стиля; выявление его «генотипа» редко входило в предмет исследования.

Итак, можно констатировать, что: накопленный богатейший эмпирический материал остается сложным для его интеграции, вследствие крайне слабой согласованности данных, полученных в разных научных подходах; выделяемые и описываемые исследователями стили - их число, состав компонентов, структуры, типы описания и объяснения, - есть производные базовых научных концепций; номинативные подходы позволяют легко интегрировать схемы изучения стилей в русло базовой научной концепции, но ограничивают полноту изучения феномена «стили», возможности выделения их специфических и инвариантных особенностей, закономерности их эволюции; изучение стилей в русле дескриптивных подходов чаще оставались содержательно неполным, фрагментарными описаниями. В этой связи выбор стилей делового общения (СДО) как модели изучения стилей (в целом), следуя отечественным научным традициям, опираясь на «активы» современной методологии, разрабатываемой отечественными учеными, мог бы способствовать как дальнейшему изучению феномена «стиль», так и раскрытию ряда аспектов общения, ускользающих при «жестком» выделении его типов, стилей, стратегий.

Цель исследования: изучение особенностей эволюции и функционирования стилей (на модели стилей делового общения); *предмет* - стили делового общения работников современных организаций. *Гипотезы:* 1. В общем социальном пространстве (пространстве деятельности) существуют несколько независимых стилей делового общения (СДО) субъектов. 2. Выделяемые и описываемые исследователями стили (их число, состав компонентов, структуры) есть производные базовых научных концепций. 3. Разные стили (СДО) субъектов функционируют независимо друг от друга. 4. Разные стили (СДО) субъектов эволюционируют (развиваются, вызревают, угасают, разрушаются) независимо друг от друга. 5. Изучение феномена «стиль» на модели стилей делового общения позволяет акцентировать ряд аспектов эволюции и функционирования стиля, не выделявшихся при изучении стилей на других моделях. *Методы:* 1) анализ литературных источников; 2) психодиагностика (тест-опросники 16 Р.Б.Кеттелла, УСК; ОСС и КПСС Т.Л.Крюковой); исследовательская методика – анкета «Стили делового общения» (СДО); 3) методы параметрической статистики: корреляционный, факторный, анализ надежности (коэффициента α). В настоящей работе рассматриваются только результаты опросов по методике СДО. *База исследований.* Группа крупных российских коммерческих компаний; клиническая больница; вузы; группы сотрудников малых и средних коммерческих организаций. Всего – 405 чел.: мужчины (85 чел.) и женщины (320 чел.) в возрасте от 19 до 60 лет. ($M = 36,1$; $SD = 8,8$).

Дизайн исследований. Проводились 2 цикла статистических расчетов, следующих двум разным концепциям стиля. Согласно первому варианту, расчет надежности методики по однородности проводился как следование логики выделения независимых факторов (осей, векторов, измерений), презентующих разные стили. При факторном анализе рассматривались лишь выраженные корреляции переменных с факторами (при $r > [0,200]$). Соответственно, в качестве «ключей» методики рассматривались «пункты» опросника, которые теснее других коррелируют с данным фактором (чаще при $r > [0,200]$), представляющим данный стиль. При втором варианте расчетов мы следовали авторской концепции стилей [18; 19]: допускалось наличие в стилях общих (универсальных компонентов, «всеобщих»), типовых («особенных») и уникальных, «индивидуальных» («единичных»). Предполагалось, что некоторые компоненты могут входить в структуры всех стилей, некоторые – стилей одной группы, одного типа; что субъекты могут вариативно использовать свои стили, могут изменять их в определенных границах; что при негативном физическом и психическом состоянии субъекты могут использовать менее конструктивные, менее «зрелые» стили. Соответственно, при втором варианте расчета надежности методики допускалось использование в качестве «ключей» «пунктов» опросника, которые лишь теснее других коррелируют с данным фактором (при $r >$

2. Результаты исследования.

Проверка методики СДО на надежность по устойчивости «пунктов» дала положительные результаты (большая часть переменных при тест-ретестовых испытаниях находилась в интервале $r = 0,300-0,500$), как и проверка на конструктивную валидность (содержательно «пункты» СДО коррелировали со шкалами психодиагностических методик в интервале $r = [0,200-0,600]$). В целом, полученные результаты можно считать удовлетворительными: 1) Согласно описательной статистике размах самооценок респондентами особенностей своего стиля составлял от 0 до 4 (лишь в одном случае – от 1 до 4) баллов. Т.е., испытуемыми использовался весь диапазон шкалы оценок. Средние составляли от 2,5 до 3,2 (что объяснимо и адекватно для выборки зрелых профессионалов, в своем большинстве). Стандартные отклонения находились в пределах 1,0; асимметрия и эксцесс – по большей части переменных – в пределах 0,100 – 0,800. 2) Интеркорреляции переменных в своем большинстве находились в интервале от -0,310 до + 0,460; чаще они варьировали около 0,00, обычно – не превышая 0,300. Другими словами, оцениваемые компоненты стиля были сравнительно автономными («слипания» переменных не было, как и выраженной их «противоположности»). Содержательно выявленные связи были адекватными по величине и направлению. 3) При факторном анализе (ФА) воспроизводились шесть типовых факторов (как и в предшествующих исследованиях), объясняющих 43,9% общей дисперсии (табл.

1). В общей выборке имело место снижение объясняемой дисперсии (вследствие роли субкультуры и пр.), тогда как при анализе отдельных специфических выборок при выделении таких же по содержанию шести факторов объясняемая дисперсия составляла от 60 до 75%. При проверке надежности методики по однородности «пунктов» (критерий α -Кронбаха) мы получили удовлетворительные результаты лишь в отношении 1 и 2 фактора, понимаемого как «шкалы» методики, как особого стиля (табл. 2.).

Согласно авторской концепции стилей [18; 19], суть феномена «*стиль*» не тождественна «чертам», «типам» и прочим явления, психометрически давно освоенных психологами. Если «*черту*», «*тип*», «*стратегию*» можно условно рассматривать как компоненты, т.е. как отграниченные от других психологические объекты (которые можно описывать как устойчивые и «закрытые системы»), то «*стиль*» есть сложная «открытая система», нестабильная, сопряженная в своем функционировании и развитии с множеством частных и более общих систем. Следовательно, разделять разные компоненты стилей как взаимно исключающие друг друга нет должных оснований. В нашем случае, исходно для описания разных стилей в методике были представлены 35 переменных (компонентов стиля, «пунктов» опросника), среди которых можно различать: а) 3 общих, или 9% от общего числа; это - универсальные компоненты, эмпирически имеющие не менее 4х однонаправленных корреляций с факторами: в) 28 (80%) стиливых (типовых), имеющих не менее 2х однонаправленных корреляций с факторами; с) 4 (11%) особенных (фрагментарных, индивидуальных), представленных одной корреляцией с фактором. Таким образом, состав изучаемых нами стилей преимущественно характеризовался типовыми компонентами, общими для всех или для целой группы сходных между собой стилей. При статистических расчетах (α -Кронбаха) интеркорреляции «пунктов» методики со «шкалами» (факторами, или стилями) составляли от 0,100 до 0,574; чаще они были в границах $r = 0,200 - 0,250$; межпунктовые корреляции (средние) для разных «шкал» составляли от $r = 0,100$ до 0,250.

Согласно факторному анализу 35 переменных (компонентов стиля, «пунктов» опросника) сгруппировались в шесть хорошо интерпретируемых факторов. 1 фактор, согласно «весу» его образующих был назван: «*Активный, взаимодействующий, направляющий стиль*» (Лидерский стиль). Фактор характеризовал: активность, настойчивость субъекта, использование аргументации, взаимодействия с партнером и его поддержка, конструктивность повеления субъекта. Фактор отражал активный и конструктивный стиль общения (условно он был определен как «1й активный СДО»). 2 фактор был назван: «*Адаптивный стиль*» (Приспосабливающийся). Его отличали предпочтение субъектом спокойных условий взаимодействия, использование организации времени – для себя, для партнера, информирование, использование документов, беседы и пр., предпочтения стратегий уклонения, приспособления, сотрудничества, предпочтение дальней психологической дистанции. Фактор презентовал адаптивный стиль общения (условно он был определен как «1й адаптивный СДО»). 3 фактор - «*Фасилитативный стиль*» (Общение ради общения) характеризовали активное, широкое, разнообразное общение; признание важности разных функции общения, адаптивность поведения, но при этом его инструментальная обедненность. Фактор презентовал адаптивный стиль (условно названный «2й адаптивный СДО»). 4 фактор - «*Неконструктивно агрессивный стиль*» отражал агрессивность субъекта, использование разных средств давления на партнера; ориентация на краткость взаимодействий (короткое время); но при выраженном «напоре» - инструментальную обедненность поведения. Фактор отражал достаточно активный стиль (условно названный «2й активный СДО»). 5 фактор - «*Жесткий, ориентирующий на формальные аспекты общения*» («Настойчивый «бюрократ») был презентацией выраженного соперничества, демонстрации силы, прямолинейность в преследовании своих целей, «бюрократизм» - опора в общении на критерии, формальные параметры; в целом - инструментальную обедненность. Фактор представлял в целом активный стиль – «3й активный СДО»). 6 фактор - «*Коммуникации без общения*». Представителей этого стиля можно описывать как настырного, холодного эгоиста; «сутяжника» с неконструктивностью поведения, отсутствием склонности к взаимодействиям с партнером, целом - инструментальная обедненность поведения. Фактор презентовал адаптивный стиль – «3й адаптивный СДО») (табл. 1).

При проверке надежности методики по однородности «пунктов» (критерий α -Кронбаха) мы получили удовлетворительные результаты в отношении четырех факторов – 1, 2, 3, 5-го, понимаемых как «шкалы» методики, как «шкалы», представляющих разные стили (табл. 2.) и по двум – 4 и 6-му, приближающимся к границе приемлемого. Примечательно, что в половине случаев число «пунктов», описываемых стили, возросло незначительно; корреляции пунктов со «шкалой» (стилем) в отношении четырех стилей из шести были приемлемыми ($r = 0,250 - 0,700$). Согласно содержанию (составу компонентов и структуре фактора) предполагаемая эффективность разных СДО (шесть выделенных факторов рассматривались как структуры шести стилей) представлялась так: 1 фактор признан эффективным; 2 фактор – достаточно эффективны; 3 фактор – умеренно эффективным; 4 и 6 факторы – не эффективными; 5 фактор – малоэффективным. Разделение стилей по критерию эффективности - с учетом структуры факторов и объясняемой дисперсии - представляется правдоподобным. Среди шести выделенных факторов (стилей) явно выделяются три пары взаимно дополняющих СДО, один из которых представлен «активным началом», активным стилем, второй – «адаптивным/ сравнительно пассивным»; эти пары комбинируются так: 1-2-й стили, 3-5-й, 4-6-й. Эти три пары можно также различать и по уровню «зрелость стилей» - от наименее зрелых, неполноцельных, неэффективных (4 и 6) до наиболее конструктивных, полноцельных и полноценных, включающих компоненты всех трех иерархических уровней организации (1 и 2-й).

3. Обсуждение результатов исследования.

Даже незначительная «вариации с ключами» во втором варианте расчетов надежности методики оказалась продуктивной не только в плане выделения более приемлемых психометрических характеристик методик, но и в методологическом аспекте. Переформулирование концепции, уточнение предмета и задач исследования явно обозначили прямую связь концепции и выявляемых научных фактов [4; 9; 18]. Даже незначительное изменение варианта анализа «пунктов» методики дало весомые аргументы в пользу второй версии о сущности феномена, о связи его характеристик и инструментария его изучения. Оно также выявило новые особенности феномена, ранее не заявлявшихся в научной литературе. В свете полученных результатов изучение стилей (поведения, деятельности) в контексте специфических задач (при «континуальной» или «плоскостной» их экспликация) видится не лучшими решениями. Более конструктивным видится представление стилей (в т.ч., СДО) как сложных систем – открытых, неустойчивых (диссипативных), иерархически организованных, изучение которых должно проводиться в методологии «больших систем», а не «малых систем» (что более освоено в академической психологии). Так, в СДО мы различает компоненты трех иерархических уровней – высшего: идеальные регуляторы (типы организации): предпочтение функций общения и стратегий поведения; среднего: операциональные системы: «действия общения» и низового: субъективно удобные условия деятельности: предпочтения условий пространства, времени, характера активности [18; 19].

При этом СДО можно рассматривать как важную составляющую, как фрагмент и «пласт» сложных социальных взаимодействий людей, в которых переплетаются психологические объекты и процессы разного уровня и порядка (например, такие как феномен «сопряженной карьеры», «психологической ниши») [17; 19; 20]. Выделение функционально взаимодействующих стилей в пространстве деятельности (порядка шести) есть не только вопрос количества разнообразных стилей («необходимого и достаточного»); он важен не только для диагностики и рассуждений об особенностях того или иного стиля; он важен и для понимания проблемы в целом. Здесь и ответы на вопросы о становлении и генезисе, об условиях развития и возможных вариациях стилей, о факторах их успешности, об «экологической» завершенности процессов взаимодействия людей и др.

Принципиально важным выступает и анализ и описание стилей взаимодействия людей не как их «индивидуальных» стилей («личностных», «типологически обусловленных» и т.п.), а как

стилей функционально и психологически взаимодействующих партнеров, как «совместных», а, следовательно и *со-вместимых*, совместимых, согласованных, взаимно дополняющих друг друга стилей субъектов, в их взаимодействиях создающих целостность и завершенность совместной деятельности в едином и целостном пространстве. Собственно именно это и подтверждают результаты двух циклов расчета надежности. Содержательное описание и разъяснение сущности стилей как дополняющих двух «половин целого» (активный/адаптивный); как про-являющихся в разной мере их зрелости; как предполагающих соответствующие оптимальные комбинации стилей для обеспечения эффективности совместной деятельности людей. Из посылки о совместимых, согласованных, взаимно дополняющих друг друга стилей субъектов следует и выделение в стилях специфического («единичного»), типичного («особенного»), общего («всеобщего»). Из этих посылок вытекают и очередные задачи исследований – об общности структурно-функциональной организации стилей, о закономерностях их генезиса стиля, о «действиях» как базовых единицах, как «сквозных» единицах, скрепляющих как отдельные стили, так и обеспечивающих их вариативные реорганизации в разных ситуациях, об условиях и возможности самого взаимодействия самых разных людей.

Концептуально СДО можно и предпочтительнее рассматривать в русле метасистемогенетического и мета- метасистемогенетического подходов как изучение процессов становления отдельных компонентов деятельности и поведения субъектов в целостные системы, как изучение взаимодействия этих систем [4; 5; 6; 9; 14; 21; др.] с выделением пяти иерархических уровней анализа феномена: 1) элементарного (отдельных действий субъектов); 2) компонентного (трех иерархических подсистем СДО субъектов); 3) субсистемного (анализа как целостного отдельного образования СДО каждого субъекта); 4) системного (анализа стилей, представленных диадами взаимодействующих субъектов); 5) метасистемного (анализа процессов и эффектов взаимодействия СДО субъектов в заданной или формируемой ими среде, в условиях и ситуациях конкретного окружения, анализа, акцентирующего внимание на роли среды в функционировании стилей взаимодействующих субъектов). Ограничиваясь в настоящей работе описанием *субсистемного* уровня - отдельных стилей как целостных образований, и *системного* уровня (диад потенциально взаимодействующих стилей субъектов), - можно констатировать, что достаточно четко выделяются все шесть стилей (даже признавая несовершенство исследовательской методики, неоднозначность ситуаций диагностики). Повторяемость результатов независимых исследований, значительно возросший коэффициент α при новой концепции (вернее, новой интерпретации эмпирических результатов), в целом, приемлемые психометрические показатели в отношении четырех стилей из шести, дают основание сделать рабочий вариант ключей к опроснику. Все его пункты «работают» в логике авторской концепции.

Полученные результаты также позволяют уточнить основные положения авторской концепции стиля: 1) В структуре стилей различаются универсальные компоненты (присущие всем стилям, обеспечивающие их эффективность и согласованность при совместной деятельности), инвариантные стилевые (специфические) и вариативно изменчивые стилевые компоненты (обеспечивающие их адаптацию к разным условиям окружения). Следовательно, в разных стилях разных людей могут быть сходные компоненты; некоторые компоненты могут входить в разные стили и даже во все стили. 2) Разные стили (деятельности, руководства, общения и др.) имеют сходную структурно-функциональную организацию. 3) Стилей (в т.ч. и СДО) у каждого человека может быть несколько; они могут вариативно изменяться, сообразно задачам, ситуациям и условиям окружения. 4) В общем пространстве деятельности одновременно функционируют и эволюционируют несколько разных стилей актуально взаимодействующих субъектов совместной деятельности. Для их описания достаточно ограничиваться шестью (основными типами). 5) Разные СДО занимают разные части пространства деятельности (пространства делового общения). 6) Становление, развитие и функционирование разных стилей обеспечивается механизмами дополненности. В пространстве деятельности выделяются парные стили – взаимно предполагающие друг друга: один из которых характеризуется как активный, второй – адаптивный; стили могут иметь разных уровень развития (структурной зрелости); при этом – на

каждом уровне находятся такие же пары взаимно предполагающих друг друга стилей. Можно различать три пары взаимно дополняющих стилей разной зрелости: а) зрелые (с хорошей структурой); в) развивающиеся; с) несформированные (с плохой структурой). Возможно, что они остаются, сохраняются у каждого (в большей или меньшей степени, выступая в отдельных случаях как более или менее развитые, как более или менее часто используемые), отражая процессы их эволюции. (Как аналоги можно привести данные о сохранности структур опыта человека (по Ю.И.Александрову); представления о трех эго-состояниях (по Э.Берну): Родитель-Взрослый-Дитя). 7) Более вероятно, что выделяемые СДО не будут отличаться совершенством и гармоничностью. Нет оснований считать, что спонтанно формируемые у людей стили будут оптимальными в отношении набора компонентов, структуры и пр.

Разработка концепции стилей и методики их изучения будет продолжена. Но уже на данном этапе НИР мы выявили ряд фактов, позволяющих делать положительные констатации. Подводя итоги НИР можно констатировать, что некоторые гипотезы - 1, 2 и 3- не подтвердились: Мы получили, скорее, обратные результаты. Гипотезы: «В общем социальном пространстве (пространстве деятельности) существуют несколько независимых стилей делового общения (СДО) субъектов»; «Разные стили (СДО) субъектов функционируют независимо друг от друга»; «Разные стили (СДО) субъектов эволюционируют (развиваются, вызревают, угасают, разрушаются) независимо друг от друга» - отклоняются. Подтвердились 4 и 5 гипотезы: 4. «Выделяемые и описываемые исследователями стили (их число, состав компонентов, структуры) есть производные базовых научных концепций». 5. «Изучение феномена «стиль» на модели стилей делового общения позволяет акцентировать ряд аспектов эволюции и функционирования стиля, не выделявшихся при изучении стилей на других моделях».

Выводы: 1) В едином пространстве функционируют и развиваются несколько взаимосвязанных и взаимно дополняющих стилей. 2) У каждого человека одновременно могут быть более или менее выражены разные стили. 3) Среди разных стилей и в активе каждого субъекта можно различать три пары взаимно дополняющих стилей разной структурной зрелости: а) зрелые (с хорошей структурой); в) развивающиеся; с) незрелые, несформированные (с плохой структурой). 4) Выделяемые и описываемые исследователями стили - их число, состав компонентов, структуры, - есть производные базовых научных концепций. 4) Вероятно, что чаще выделяемые в исследованиях стили (выборки, отдельных субъектов) не будут отличаться совершенством и гармоничностью.

Таблица 1: Факторы, факторные нагрузки и объясняемая дисперсия, раскрывающие содержание типовых стилей делового общения работников современных организаций (n = 405 чел.)

СДО Я – 405 ч.	Факторы					
	1	2	3	4	5	6
Ф- Коммуникативная			0,522		0,222	
С- Компромисс		0,470	0,337	0,168		
У- Спокойное развитие		0,541		-0,196	-0,189	-0,251
Д- Демонстрация силы		-0,202		0,687	0,222	
Д- Аргументы	0,642					
Д-Невербальные средства	0,437			0,374		-0,282
Д- Угрозы	-0,179			0,208	0,516	
Ф- Информирование	0,454	0,234	0,344			
С- Уклонение	-0,214	0,328		0,401	-0,286	
Д-Психологическая дистанция		0,448				-0,281
Д-Организация времени для встречи		0,488			0,305	
Д-Четкие критерии решения задачи	0,304	0,244		-0,178	0,495	0,162
Д-Постановка проблемы		0,526		0,190		0,204
Д- Письменные источники информации		0,450		-0,173	0,263	

Ф-Эмоциональной сопричастности		0,226	0,404			-0,554
С-Соперничество	0,408		0,158		0,400	
У- Максимально возможное время			0,620			
Д-Использование документов	0,195	0,293				0,626
Д-Твердость позиции	0,197		0,163	0,190	0,226	0,627
Д- Фиксация времени встречи	0,289	0,309	-0,248	0,350	0,300	
Д-Содействие	0,453	0,178	0,306			
Ф- Управление взаимодействиями	0,187				0,615	
С-Сотрудничество	0,308	0,401	0,285			
У- Высокий темп общения	0,413		0,379		0,242	
Д-Просьба	0,355	0,474		-0,198		
Д-Поощрение	0,648			0,309	-0,163	
Д- Предоставление времени партнеру	0,399	0,418	0,329			
Д-Выделение цели и критериев решения задачи	0,687				0,283	
Ф-Саморазвития и развития других	0,441		0,330	-0,251	0,168	-0,179
С-Приспособление	0,166	0,196	0,602			
У-Высокая активность	0,403	-0,277	0,390		0,304	0,239
Д-Привлечение других				0,714		
Д-Беседа	0,427	0,284	0,387			
Д- Переговоры по телефону			0,287	0,501		0,194
Д- Постановка четких задач	0,599				0,205	0,200
Объясняемая дисперсия (%)	17,9	7,6	6,1	4,4	4,2	3,6

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

Таблица 2. Два варианта расчета надежности методики по однородности шкал (альфа Кронбаха) для концепта СДО-Я - мой стиль делового общения: 1) согласно концепции независимых стилей; 2) согласно концепции взаимосвязанных стилей.

Концепт: СДО - Я	1й стиль	2й стиль	3й стиль	4й стиль	5й стиль	6й стиль
1. СДО Я	,801/ ,803	,637/ ,642	,583/ ,586	,538/ ,535	,390/401	,241/251
Кол-во пунктов	16	10	6	7	6	7
2. СДО Я*	,840/ ,841	,757/ ,761	,764/ ,759	,582/ ,574	,721/732	,623/623
Кол-во пунктов	16	13	14	10	12	8

Примечание: первое значение коэффициента Альфа Кронбаха, второе - Альфа Кронбаха на основе стандартизованных пунктов. (При: $\alpha > 0,9$ – отличная внутренняя согласованность шкалы, $\alpha > 0,8$ – хорошая; $\alpha > 0,7$ – приемлемая; $\alpha < 0,6$ – сомнительная; $\alpha < 0,5$ – малопригодная.) СДО Я - расчеты согласно концепции независимых стилей; СДО Я* - расчеты согласно концепции взаимосвязанных стилей.

Литература:

1. Аргентова Т.Е. Стиль общения как фактор эффективности совместной деятельности // Психол. журн. 1984. № 6. С. 130—133.
2. Ильин Е.П. Психология делового общения. - СПб.: Питер, 2017. – 240 С.
3. Кармин А.С. Конфликтология. СПб.: Лань, 1999. 448 с.
4. Карпов А.В. Психология деятельности. В 5 т. Т.2. Структурная организация. - М.: РАО, 2015.
5. Карпов А.В., Маркова Е.В. Роль личностной и социальной рефлексивности в успешной реализации управленческих функций / Вестник Ярославского государственного университета им. П.Г. Демидова. Серия Гуманитарные науки. 2012. № 3 (21). С. 104-108
6. Кашапов М.М. Психология творческого мышления. - М.: ИНФРА-М, 2017.
7. Лебедева М.М. Политическое урегулирование конфликтов: учеб. пособие. М.: Аспект-Пресс, 1999. 271 с.
8. Ломов Б.Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. - М.: Наука, 1984.
9. Мазилев В.А. Методология психологической науки: История и современность: монография / В.А. Мазилев. – Ярославль : РИО ЯГПУ, 2017. 10. Маркова Е.В. Индивидуально-типологические закономерности стилей управленческих решений и их диагностика. - Автореф. дисс.канд.психол.наук. – Ярославль, 2001. – 24 С.
11. Мастенбрук В. Переговоры. Калуга: Калужский и-т социологии, 1993. 175 с.
12. Митина Л.М. Психология труда и профессионального развития учителя. - М.: Академия, 2004. – 320 С.
13. Парыгин Б.Д. Основы социально-психологической теории. - М.: Мысль, 1971. – 348 С.
14. Поваренков Ю.П., Слепко Ю.Н., Цымбалюк А.Э. Системогенез деятельности профессионала. – Ярославль: РИО ЯРГПУ, 2019. – 162 С.
15. Солдатова Г.У., Гасимов А.Ф. Разработка и апробация методики оценки переговорного стиля (МОПС) // Экспериментальная психология. 2019. Т. 12. №. 3. С. 92—104.
16. Спенгл М.Л., Айзенхарт М.У. Переговоры. Решение проблем в разном контексте. Харьков: «Гуманитарный центр», 2009. 592 с.
17. Толочек В.А. Сопряженная профессиональная карьера субъекта: контексты и измерения // Человек. Сообщество. Управление. 2011. № 2. С. 48 – 61.

18. Толочек В.А. Проблема стилей в психологии: историко-теоретический анализ. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2013. – 318С.
19. Толочек В.А. Стили деятельности: ресурсный подход. – М.: Изд-во «Институт психологии РАН», 2015. – 366 С. 20. Толочек В.А. «Психологические ниши»: топос и хронос в детерминации профессиональной специализации субъекта // Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. 2019. № 1. С. 195 – 213.
21. Шадриков В.Д. Психология деятельности человека. – М.: Изд-во «институт психологии РАН», 2013.
22. Alfredson T., Cungu A. Negotiation Theory and Practice: A Review of the Literature [Электронный ресурс]. EASYPol Module 179, 2008. URL: http://www.fao.org/docs/up/easypol/550/4-5_negotiation_background_paper_179en.pdf (дата обращения: 1.10.2018).
23. Lewicki R.J., Barry B., Saunders D.M., John M.W. Negotiation, 4th edition — McGraw-Hill Education, 2003. 704 p.
24. Regins B., Sundstrom E. Gender and Power in organizations: A longitudinal Perspective // Psychological bulletin. – 1989. – V.105.- p. 51 – 88.
25. Schein E. Process consultation Revisited. Building the Helpful relationship. Reading etc. Addison-Wesley, 1999.
26. Walton R.E., McKersie R.B. A Behavioral Theory of Labour Negotiation. New York: McGraw Hill, 1965.

Tolochek V.A. Styles of business communication: a phenomenon, a problem, a methodology, concepts ("Research is supported by a grant from OGON RFBR No. 17-06-00200:" Styles of business communication: space and resources of interaction of subjects ")

Annotation. The content of the phenomenon "styles" is analyzed (on the model for studying business communication styles), the statement of the problem of communication styles (business communication styles), the features of the research methodology, characteristic concepts, the difficulties of studying the phenomenon. The purpose of this study: to study the features of the evolution and functioning of styles (on the model of business communication styles); subject - styles of business communication of employees of modern organizations. In this work, we consider only the results of surveys on the research methodology "Business Communication Styles" (LMS). Base of research. Group of large Russian commercial companies; clinical Hospital; universities; groups of employees of small and medium-sized commercial organizations. In total - 405 people: men (85 people) and women (320 people) aged 19 to 60 years. (M = 36.1; SD = 8.8). Conclusions: 1) In a single space, several interrelated and mutually complementary styles function and develop. 2) Each person at the same time can be more or less expressed different styles. 3) Among the different styles and in the assets of each subject, three pairs of mutually complementary styles of different structural maturity can be distinguished: a) mature (with a good structure); c) developing; c) immature, unformed (with poor structure). 4) The styles identified and described by researchers — their number, composition of components, structures — are derivatives of basic scientific concepts. 4) It is likely that the styles (samples, individual subjects) most often distinguished in studies will not differ in perfection and harmony.

Keywords: business communication styles, phenomenon, problem, methodology, concepts, subjects, dyads, interactions, structures

Literature:

- Argentova T.E. Communication style as a factor in the effectiveness of joint activities // Psychol. journal 1984. No. 6. P. 130-133.
- Ilyin EP The Psychology of Business Communication. - SPb.: Peter, 2017. -- 240 С.
- Karmin A.S. Conflictology. St. Petersburg: Doe, 1999.448 s.
- Karpov A.V. Psychology of activity. In 5 t. T. 2. Structural Organization. - M.: RAO, 2015.
- Karpov A.V., Markova E.V. The role of personal and social reflexivity in the successful implementation of managerial functions / Bulletin of Yaroslavl State University. P.G. Demidova. Series Humanities. 2012. No. 3 (21). S. 104-108
- Kashapov M.M. The Psychology of Creative Thinking. - M.: INFRA-M, 2017.
- Lebedeva M.M. Political conflict resolution: textbook. allowance. M.: Aspect-Press, 1999.271 s.
- Lomov B.F. Methodological and theoretical problems of psychology. - M.: Nauka, 1984.
- Mazilov V.A. Methodology of Psychological Science: History and Present: Monograph / V.A. Mazilov. - Yaroslavl: RIO YAGPU, 2017. 10. Markova E.V. Individual-typological regularities of styles of managerial decisions and their diagnostics. - Abstract. Diss. Candidate of Psychological Science. - Yaroslavl, 2001. -- 24 p.
- Mastenbrook V. Negotiations. Kaluga: Kaluga Institute of Sociology, 1993.175 p.
- Mitina L.M. Psychology of labor and professional development of a teacher. - M.: Academy, 2004. - 320 S.
- Parygin B.D. Fundamentals of socio-psychological theory. - M.: Thought, 1971. - 348 S.
- Povarenkov Yu.P., Slepko Yu.N., Tsybalyuk A.E. Systemogenesis of a professional. - Yaroslavl: RIO YARGPU, 2019. -- 162 S.
- Soldatova G.U., Gasimov A.F. Development and testing of methods for evaluating the negotiation style (MPS) // Experimental Psychology. 2019.Vol. 12. No. 3, pp. 92-104.
- Spengl M.L., Eisenhart M.U. Conversation. Problem solving in a different context. Kharkov: "Humanitarian Center", 2009. 592 p.
- Tolochek V.A. The coupled professional career of the subject: contexts and measurements // Man. Community. Control. 2011. No. 2. P. 48 - 61.
- Tolochek V.A. The problem of styles in psychology: historical and theoretical analysis. - M.: Publishing House "Institute of Psychology RAS", 2013. - 318С.
- Tolochek V.A. Styles of activity: resource approach. - M.: Publishing House "Institute of Psychology RAS", 2015. - 366 p. 20. Tolochek V.A. "Psychological niches": topos and chronos in the determination of the subject's professional specialization // Moscow University Herald. Series 14. Psychology. 2019.No 1. S. 195 - 213.
- Shadrikov V.D. Psychology of human activity. - M.: Publishing house "Institute of Psychology RAS", 2013.
- Alfredson T., Cungu A. Negotiation Theory and Practice: A Review of the Literature [Electronic resource]. EASYPol Module 179, 2008. URL: http://www.fao.org/docs/up/easypol/550/4-5_negotiation_background_paper_179en.pdf (accessed: 1.10.2018).
- Lewicki R.J., Barry B., Saunders D.M., John M.W. Negotiation, 4th edition - McGraw-Hill Education, 2003. 704 p.
- Regins B., Sundstrom E. Gender and Power in organizations: A longitudinal Perspective // Psychological bulletin. – 1989. – V.105.- p. 51 - 88.
- Schein E. Process consultation Revisited. Building the Helpful relationship. Reading etc. Addison-Wesley, 1999.
- Walton R.E., McKersie R.B. A Behavioral Theory of Labor Negotiation. New York: McGraw Hill, 1965.

Literatura:

- Argentova T.Ye. Stil' obshcheniya kak faktor effektivnosti sovmestnoy deyatel'nosti // Psikholog. zhurn. 1984. № 6. S. 130—133.
- Ilyin Ye.P. Psikhologiya delovogo obshcheniya. - SPb.: Piter, 2017. -- 240 С.
- Karmin A.S. Konfliktologiya. SPb.: Lan', 1999. 448 s.
- Karpov A.V. Psikhologiya deyatel'nosti. V 5 t. T.2. Strukturnaya organizatsiya. - M.: RAO, 2015.
- Karpov A.V., Markova Ye.V. Rol' lichnostnoy i sotsial'noy refleksivnosti v uspekhnoy realizatsii upravlencheskikh funktsiy / Vestnik Yaroslavskogo gosudarstvennogo universiteta im. P.G. Demidova. Seriya Gumanitarnyye nauki. 2012. № 3 (21). S. 104-108
- Kashapov M.M. Psikhologiya tvorcheskogo myshleniya. - M.: INFRA-M, 2017.
- Lebedeva M.M. Politicheskoye uregulirovaniye konfliktov: ucheb. posobiye. M.: Aspekt-Press, 1999. 271 s.
- Lomov B.F. Metodologicheskiye i teoreticheskiye problemy psikhologii. - M.: Nauka, 1984.
- Mazilov V.A. Metodologiya psikhologicheskoy nauki: Istoriya i sovremennost': monografiya / V.A. Mazilov. – Yaroslavl' : RIO YAGPU, 2017. 10. Markova Ye.V. Individual'no-tipologicheskiye zakonomernosti stiley upravlencheskikh resheniy i ikh diagnostika. - Avtoref. diss.kand.psihol.nauk. – Yaroslavl', 2001. – 24 S.
- Mastenbruk V. Peregovory. Kaluga: Kaluzhskiy i-t sotsiologii, 1993. 175 s.
- Mitina L.M. Psikhologiya truda i professional'nogo razvitiya uchitelya. - M.: Akademiya, 2004. – 320 S.
- Parygin B.D. Osnovy sotsial'no-psikhologicheskoy teorii. - M.: Mysl', 1971. – 348 S.
- Povarenkov YU.P., Slepko YU.N., Tsybalyuk A.E. Sistemogenez deyatel'nosti professionala. – Yaroslavl': RIO YARGPU, 2019. – 162 S.
- Soldatova G.U., Gasimov A.F. Razrabotka i aprobatsiya metodiki otsenki peregovornogo stilya (MOPS) // Eksperimental'naya psikhologiya. 2019. T. 12. №. 3. S. 92—104.
- Spengl M.L., Ayzenkhar't M.U. Peregovory. Resheniye problem v raznom kontekste. Khar'kov: «Gumanitarnyy tsentr», 2009. 592 s.
- Tolochek V.A. Sopryazhennaya professional'naya kar'yera sub'yekta: konteksty i izmereniya // Chelovek. Soobshchestvo. Upravleniye. 2011. № 2. S. 48 – 61.
- Tolochek V.A. Problema stiley v psikhologii: istoriko-teoreticheskiy analiz. – M.: Izd-vo «Institut psikhologii RAN», 2013. - 318С.
- Tolochek V.A. Stili deyatel'nosti: resursnyy podkhod. - M.: Izd-vo «Institut psikhologii RAN», 2015. – 366 S. 20. Tolochek V.A. «Psikhologicheskiye niishi»: topos i khronos v determinatsii professional'noy spetsializatsii sub'yekta // Vestnik Moskovskogo universiteta. Seriya 14. Psikhologiya. 2019. № 1. S. 195 – 213.
- Shadrikov V.D. Psikhologiya deyatel'nosti cheloveka. - M.: Izd-vo «institut psikhologii RAN», 2013.
- Alfredson T., Cungu A. Negotiation Theory and Practice: A Review of the Literature [Elektronnyy resurs]. EASYPol Module 179, 2008. URL: http://www.fao.org/docs/up/easypol/550/4-5_negotiation_background_paper_179en.pdf (data obrashcheniya: 1.10.2018).
- Lewicki R.J., Barry B., Saunders D.M., John M.W. Negotiation, 4th edition — McGraw-Hill Education, 2003. 704 p.
- Regins B., Sundstrom E. Gender and Power in organizations: A longitudinal Perspective // Psychological bulletin. – 1989. – V.105.- p. 51 – 88.
- Schein E. Process consultation Revisited. Building the Helpful relationship. Reading etc. Addison-Wesley, 1999.
- Walton R.E., McKersie R.B. A Behavioral Theory of Labour Negotiation. New York: McGraw Hill, 1965.