

УДК 159.922

Обсуждается состояние исследований по проблеме стилей общения (стилей делового общения). Выделяются двенадцать парадоксов изучения феномена: неопределенность категории «общение», множество несогласованных определений стилей общения, дефицитарность описания детерминант, «элементаризм» в описании и объяснении стилей, триединство компонентов общения и неопределенность состава их стилей, общение как индивидуальная активность и общение вне пространства и времени, статичность описания, общение как акты обмена, «лимит» факторов эффективности, стили общения вне их эволюции.

**Ключевые слова:** общение; деловое общение; стили; субъекты; взаимодействия; детерминанты; факторы; условия; ресурсы.

The author discusses condition of research related to the problem of business communication styles. He reveals twelve paradoxes of studying the phenomenon: uncertainty of the category of «communication», a lot of uncoordinated definitions of communication styles, lack of determinant's description, «elementarism» in describing and explaining styles, the trinity of communication components and the uncertainty of the styles' composition, communication as individual activity and communication outside space and time, static description, communication as acts of exchange, «limit» of efficiency factors, styles of communication outside it's evolution.

**Key words:** communication; business communication; styles; subjects; interactions; determinants; factors; conditions; resources.

**В. А. Толочек**

*Институт психологии РАН  
E-mail: tolochek@psychol.ras.ru*

## **Стили делового общения: парадоксы изучения феномена\***

Научная статья

**V. A. Tolochek**

*Institute of psychology RAN*

## **Styles of Business Communication: Paradoxes of Studying the Phenomenon**

Scientific article

*Введение.* Проблема общения как особого вида активности человека в отечественной психологии решительно была обозначена Б. Д. Парыгиным [1], позже была поддержана Б. Г. Ломовым [2] и др. Проблемы *общения, стилей общения (СО) и стилей делового общения (СДО)* активно изучаются с 1970–1980-х годов в разных научных традициях. Для зарубежных исследований СДО характерен организационно-центрированный, личностно-центрированный или культурно-центрированный подходы, в русле которых деловое общение и стили рассматриваются: а) в структуре социальных (деловых) коммуникаций; в) в системе консультативных и психотерапевтических отношений людей; с) в их выраженной детерминации конфессией,

субкультурой, гендером, возрастом и т. п. [3–8 и др.]. Отечественные исследования чаще проводились в русле деятельностно-центрированного и субъект-центрированного подходов. Так, в русле деятельностного подхода проблема стилей нередко разрабатывалась как демонстрация инструментальных возможностей самого подхода [9; 10]; в проблематике стилей – как экспликация концепции индивидуального стиля деятельности на деятельность педагогов: воспитателей, учителей, преподавателей вузов, тренеров (наиболее последовательно – в работах, выполняемых под руководством Б. А. Вяткина и Е. П. Ильина); в педагогике – как условие успешности воспитания [11; 12]; в управленческой деятельности – как обозна-

\* Исследование выполнено в рамках Государственного задания ФАНО, тема № 0159-2017-0005 «Ресурсные функции способностей разного уровня: эффекты интеграции и дифференциации в структуре индивидуальности».

чение дополнительных возможностей в управлении персоналом [9; 13].

*Феномены общения, стилей общения и стилей делового общения: «состояние вопроса».* Даже разделяя исследования проблемы общения в целом и изучение отдельных вопросов (стилей общения) в *зарубежной психологии* и в *отечественной психологии*, нельзя не видеть крайне слабую согласованность эмпирических данных и научных концепций, полученных и разработанных в русле разных научных подходов. Подобные несогласованности можно акцентировать, представляя их как множество методологических и эмпирических парадоксов. Рассмотрим некоторые из них.

*Парадокс 1. Неопределенность категории «общение».* Так, например, в русле деятельностного подхода оно понимается как *деятельность общения*, тогда как в русле субъектно-деятельностного подхода (а также вариантов его развития – процессуально-субъектного и др.) *общение* трактуется как особая активность человека (наряду с другими – трудом, учением, игрой, созерцанием). Понимаем ли мы общение как особую активность человека, много определяющую в его поведении, деятельности, онтогенезе и субъектогенезе или же рассматриваем общение как нечто, по необходимости включенное в другие виды активности, как подчиненное им и ими обусловленное? Общение есть причина тех или иных проявлений человека (например, как субъекта) или же оно всего лишь следствие обстоятельств его истории? Вопрос неспроста.

*Парадокс 2. Множество несогласованных определений стилей общения.* Переходя от уровня категорий ко второму уровню теоретической структуры научного знания, уровню понятий, мы видим ожидаемые следствия – несогласованность между собой определений общения и стилей общения, представленных даже в рамках одного научного подхода.

*Парадокс 3. Дефицитарность описания детерминант общения и стилей общения.* В зависимости от методологических оснований подхода, научной концепции и практически ориентированных задач исследователями избирается лишь часть возможных детерминант при абстрагировании от тех, которые «не входят в круг понятий». Возможные детерминанты рассматриваются дизъюнктивно: либо они детерминируют, либо не детерминируют общение и стили

общения. Сочетания условий, уровни влияния, вопросы «полутонов» в детерминации стилей, как правило, не обсуждаются

*Парадокс 4. «Элементаризм» в описании и объяснении стилей общения.* Стили общения (СО), стили делового общения (СДО) представляются как множества связей отдельных параметров деятельности/ поведения и множества с ними коррелирующих биологических, психологических и социально-психологических особенностей человека. Вопросы естественных «единиц» СО и СДО чаще не ставятся. В качестве «единиц анализа» выступают отдельные действия и функции отдельных субъектов. Ни интеграция внешних и «внутренних условий» человека, предвещающая успешные взаимодействия отдельных людей, ни среда проявления их активности традиционно не входят полноценно в предмет исследований.

*Парадокс 5. Триединство компонентов общения и неопределенность состава стилей.* В отечественной психологии, начиная с работ Б. Д. Парыгина [1], сложилась общность представлений об основных компонентах общения, поддерживаемая ведущими специалистами – Г. М. Андреевой, А. А. Бодалевым, Л. А. Петровской, А. А. Леонтьевым и др. (перцептивные, коммуникативные, интерактивные или когнитивные, эмоциональные, интерактивные компоненты). Но когда речь заходит о стилях общения (т. е. более частном феномене), в работах исследователей утрачивается это общепризнанное единство. Фундаментальная триада компонентов уже не находит места в описании частных случаев [9–11].

*Парадокс 6. Общение как индивидуальная активность.* Типичным для эмпирических исследований являются анализ и описание общения как индивидуальной активности человека (его поведения или его деятельности как субъекта), вычлененной из социального контекста, ее описания вне условий решения конкретных задач, вне анализа роли активности «другого» т. е. партнера. В эмпирических исследованиях общение не рассматривается как взаимодействие людей, точнее, как функция их совместной активности.

*Парадокс 7. Общение вне пространства и времени.* Нередко анализ и описания общения представлены вне реального и единого пространства и времени жизнедеятельности человека. Общение крайне редко рассматривается как *система актов преобразования* некоторых условий простран-

ства и времени, как внешних, так и «внутренних условий» (по С. Л. Рубинштейну). Подобная трактовка общения видится ограниченной уже потому, что именно эффекты преобразования внутренних условий человека в процессах общения и совместной деятельности людей отмечаются в разных определениях человека как личности.

**Парадокс 8. Статичность описания.** Для описания общения (одного из наиболее спонтанных процессов) чаще избираются статичные модели. Объяснение этого можно искать в методологии психологии, в долгой сохранности первых математических приемов, предложенных еще в начале XX ст. для анализа описания проявлений психического. Современная психология крайне инертна и нечувствительна к освоению новых математических подходов (например, в обращении к математическому аппарату синергетики, давно активно используемому в биологии).

**Парадокс 9. Диада альтернатив в проявлениях активности человека.** В работах С. Л. Рубинштейна, его ближайших учеников и последователей (К. А. Абульхановой–Славской, Л. И. Анциферовой, А. В. Брушлинского и др.), равно как и сторонников деятельностного подхода (см. работы Г. М. Андреевой, А. Г. Асмолова, Ф. Е. Василюка, А. В. Мудрика, А. В. Петровского и др.) представлены и анализируются два типа отношений человека с миром – *приспособление* либо *преобразование* его условий. Такая бинарность мышления явно ограничивает наши возможности в изучении феномена. Есть достаточно оснований, чтобы от исторически первоначального для людей бинарного мышления обратиться к использованию, например, системных триад в описании разных явлений [14].

**Парадокс 10. Общение как акты обмена.** Анализ и описание общения людей исключительно лишь как *актов обмена* (информацией, энергией, эмоциональными реакциями, действиями, оценками), а не как процессов, в которых и *могут порождаться ресурсы* человека, должно считаться явно ограниченным подходом. Ключевыми вопросами в изучении общения людей должно стать порождение ресурсов в процессах взаимодействия людей [15–17] или разрушение ресурсов [18].

**Парадокс 11. «Лимит» факторов эффективности общения.** Факторы эффективности процесса и результатов общения людей в конкретных эмпирических исследованиях представляются в сильно

ограниченном диапазоне. Выявление условий, способствующих успешности профессиональной деятельности субъектов или препятствующих, за небольшим исключением [18–20], все еще остается в «прокрустовом ложе» научных традиций, сформированных к середине XX столетия.

**Парадокс 12. Стили общения вне их эволюции.** Эволюция стилей общения чаще не изучается. Динамика их качественных характеристик как «ответов» системы на изменения внешних и «внутренних условий» взаимодействующих людей чаще не обсуждается. Формирующиеся стили общения описываются вне системы «человек – мир», вне развития человека как активного субъекта своей жизнедеятельности (по К. А. Абульхановой-Славской).

**Возможные перспективы изучения стилей делового общения.** Эвристичные научные концепции, к слову также развивающиеся независимо друг от друга, все еще не находят области их возможной интеграции с проблематикой стилей общения и стилей делового общения. Среди таких концепций, методологические положения и концептуальные схемы которых могли бы стать весьма плодотворными для обсуждаемых здесь нами вопросов, могли бы выступать: *системогенетический подход* (представленный в работах А. В. Карпова, М. М. Кашапова, Ю. П. Поваренкова, В. Д. Шадрикова и др.); *экологическая психология* (представленная в работах С. Д. Дерябо, В. И. Панова, А. В. Капцова, В. А. Ясвина и др.); концепции *совместной деятельности* (представленные в работах А. Л. Журавлева, А. В. Карпова, В. И. Панова и др.); *ресурсный подход* (представленный в работах Н. Е. Водопьяновой, Е. В. Волковой, Д. А. Леонтьева, С. А. Хазовой и др.).

Намечая контуры возможных подходов к изучению феномена стилей делового общения, выделим несколько ключевых взаимосвязанных аспектов. *Первый* – постановка вопроса о *единстве структурно-функциональной организации, общность свойств и различие форм проявления разных стилей*, в том числе стилей общения и стилей делового общения. *Второй* – перенос акцентов на изучение *процессов взаимодействия системы и метасистемы*, т. е. системы и ее окружения с их взаимным влиянием друг на друга. *Третий* важный аспект – вопрос «единиц» стиля. Как правило, в качестве «единиц анализа» называют отдельные действия и функции отдельных субъектов.

Ни их интеграция, предвещающая успешные взаимодействия отдельных людей, ни среда проявления их активности еще не входили полноценно в предмет исследований. *Четвертый* – факторы времени и пространства в эволюции стилей как психологических систем. *Пятый* – психологические механизмы порождения ресурсов.

Рассмотрим возможности развития методологии изучения феномена СДО. Нами предложены представления о единстве структурно-функциональной организации разных стилей, об общности их свойств при различии форм их проявления [16; 17]. В отношении второго и третьего из выделенных выше аспектов заметим, что конструктивным и продуктивным представляется анализ феномена согласно методологии системогенетического подхода [19–22] с выделением *пяти иерархических уровней* анализа стилей делового общения (СДО): 1) элементарного (отдельных действий субъектов); 2) компонентного (трех подсистем стилей субъектов); 3) субсистемного (СДО отдельных субъектов); 4) системного (диады взаимодействующих субъектов); 5) метасистемного (роли среды в функционировании стилей взаимодействующих субъектов).

Можно предполагать, что в процессах взаимодействия двух и более субъектов общения формируется новая, очень динамичная, целостная социально-психологическая единица – «диада» («триада» и т. п.), становление и функционирование которой может поддерживаться теми или иными ресурсами, потенциально представленными и порождаемыми в *актуализированном пространстве и времени взаимодействия субъектов «диады» («триада» и т. п.)*. Некоторые из факторов пространстве и времени могут преобразовываться и в процессе взаимодействия с ними человека уже выступать в качестве *ресурсов*. В современной психологии ресурсы чаще рассматриваются как наличные данности. Более верным, на наш взгляд, является постановка вопроса об извлечении ресурсов, о процессах их актуализации, *психологических механизмах порождения ресурсов*.

*Заключение.* В эмпирических исследованиях стилей общения и стилей делового общения неадекватность одних концепций порождает ограниченность других. Так, нечеткость в выделении «единиц» и детерминант ведет к аморфности в описании стилей общения, аморфность – к игнорированию иерархии в организации и функционировании, становлении и развитии стилей,

игнорирование иерархии и моментов развития – к абстрагированию от целостных социальных контекстов жизнедеятельности человека. Наиболее адекватной видится постановка более широкой проблемы *адаптации человека в среде* (не к среде, а именно *в среде*, т. е. как перманентного процесса), отражающей реальные отношения в системе «человек – мир». Эти отношения можно компактно представлять в системной триаде психологических механизмов адаптации: *приспособление – преобразование – актуализация части условий* (выборочная, дифференцированная, приводящая к более полному и полноценному как в плане психофизиологических затрат социальному функционированию человека, так и в плане порождения *ресурсов*, поддерживающих его социальную успешность). Соответственно, и общение может и должно изучаться как важная и необходимая часть, как «клеточка» в целостной *системе «человек – мир»*.

В отечественной психологии созданы «достаточные и необходимые» методологические предпосылки для переформулирования проблемы стилей в психологии, рассмотрения ее в более широком масштабе, чем она была поставлена в свое время в разных научных школах

### Ссылки

1. Парыгин Б. Д. Основы социально-психологической теории. М.: Мысль, 1971. 348 с.
2. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии. М.: Наука, 1984. 226 с.
3. Eagly A. H., Jonson B. Involvement and Persuasion: types, traditions and evidence // Psychological bulletin. 1990. Vol.107. P. 265–283.
4. Feingold A. Gender and differences in personality // Psychological bulletin. 1994. Vol.116. P. 429–456.
5. Eagly A. H., Karau S. J., Makhyani M. G. Gender and effectiveness of leaders: A meta-analytic // Psychological bulletin. 1995. Vol.117. P. 125–145.
6. Feingold A. Gender and differences in personality // Psychological bulletin. 1994. Vol. 116. P. 429–456.
7. Regins B., Sundstrom E. Gender and Power in organizations: A longitudinal Perspective // Psychological bulletin. 1989. Vol.105. P. 51–88.
8. Roberts T. Gender and influence of evaluations on self-assessments in achievement setting // Psychological bulletin. 1991. Vol.109. P. 297–308.

9. Казаринова Н. В. Межличностная коммуникация: социально-конструкционистский анализ. СПб.: Питер, 2006. 147 с.
10. Творогова Н. Д. Системный подход к психологическому исследованию структуры деятельности общения личности // Комплексное исследование человека и формирование всесторонне развитой личности. М., 1975. С. 38–45.
11. Лабунская В. А., Менджерицкая Ю. А., Бреус Е. В. Психология затрудненного общения. М., 2001. 288 с.
12. Мудрик А. В. Общение как фактор воспитания школьников. М.: Педагогика, 1984. 111 с.
13. Савченко Т. Н., Головина Г. М. Факторы успешной деятельности и субъективное качество жизни: подходы, методы оценки, прикладные исследования. М.: Институт психологии РАН, 2006. 170 с.
14. Баранцев Р. Г. Синергетика в современном естествознании. М.: Едиториал УРСС, 2003. 144 с.
15. Толочек В. А. Интерсубъектные, интрасубъектные и внесубъектные ресурсы профессиональной успешности // Вестник университета (Государственный университет управления). 2008. № 2 (40). С. 155–161.
16. Толочек В. А. Проблема стилей в психологии: историко-теоретический анализ. М.: Институт психологии РАН, 2013. 320 с.
17. Толочек В. А. Стили деятельности: ресурсный подход. М.: Институт психологии РАН, 2015. 366 с.
18. Поддяков А. Н. Комплитологии: создание развивающих, диагностирующих и деструктивных трудностей. М.: ВШЭ, 2014. 284 с.
19. Карпов А. В. Рефлексивная детерминация деятельности и личности. М.: РАО, 2012. 476 с.
20. Кашапов М. М. Стадии творческого мышления профессионала. Ярославль: Ремдер, 2009. 380 с.
21. Поваренков Ю. П. Психология профессионального становления личности. Саратов: СГПУ, 2013. 319 с.
22. Шадриков В. Д. Психология деятельности человека. М.: Институт психологии РАН, 2013. 464 с.