

О. Ю. Осадько

КРИТЕРІЙ ЕФЕКТИВНОСТІ КОГНІТИВНОЇ РЕГУЛЯЦІЇ МІЖОСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ

Статтю присвячено вивченню специфіки когнітивної регуляції спілкування як цілеспрямованої діяльності особистості. На основі теоретико-емпіричного дослідження розроблено інтегральний критерій ефективності суб'єктної регуляції спілкування, який враховує як зрілість функціональної структури регуляційних процесів, так і якість інформаційного забезпечення особистісної саморегуляції активності.

Ключові слова: міжособистісне спілкування, особистісна саморегуляція, когнітивна опосередкованість регуляційних процесів, критерій позитивного функціонування особистості.

Статья посвящена изучению специфики когнитивной регуляции общения как целенаправленной деятельности личности. На основе теоретико-эмпирического исследования разработан интегральный критерий эффективности субъектной регуляции общения, который учитывает как зрелость функциональной структуры регуляционных процессов, так и качество информационного обеспечения личностной саморегуляции активности.

Ключевые слова: межличностное общение, личностная саморегуляция, когнитивная опосредованность регуляторных процессов, критерии позитивного функционирования личности

The article is devoted to research of the specifics of cognitive regulation of communication as a form of individual purposeful activity. On the basis of theoretical and empirical research the author has developed integrative criterion of efficiency of subjective regulation of communication. This criterion takes into account maturity of functional structures of regulative processes as well as quality of informational support of personal self-regulation of activity.

Key words: interpersonal communication, individual self-regulation, cognitive mediation of regulative processes, criteria of individual positive functioning.

Проблема. Актуальність нашого дослідження визначається як теоретичними, так і практичними завданнями психології, пов'язаними з розробленням способів оптимізації процесів суб'єктної регуляції активності. Суб'єктний (або суб'єктно-діяльнісний) підхід, на методологічних засадах якого проводиться все більше сучасних наукових психологічних досліджень, акцентує в понятті “суб'єкт” активну, дія-

льнісну сутність людини, реалізуючи яку вона здійснює свої реальні відносини з дійсністю [1 – 4].

Проблемам оптимізації свідомої регуляції довільної активності людини присвячені праці таких відомих авторів, як К. О. Абульханова, Г. М. Андреева, О. Г. Асмолов, О. О. Бодальов, І. В. Дубровіна, Б. В. Зейгарник, В. П. Казміренко, О. О. Конопкін, О. М. Леонтьєв, Б. Ф. Ломов, С. Л. Рубінштейн, В. О. Татенко, Т. М. Титаренко, О. Я. Чебикін, Т. Шибутані та ін. І хоча роль та умови ефективності усвідомленої саморегуляції вивчалися в контексті різних видів активності людини, питання про релевантні критерії ефективності суб'єктної регуляції спілкування досі не порушувалося.

Метою нашого дослідження є теоретичний аналіз специфіки усвідомленої регуляції суб'єктом спілкування своєї цілеспрямованої комунікативної діяльності й виділення релевантних критеріїв її ефективності.

Спілкування в нашому дослідженні ми вивчаємо як цілеспрямовану комунікативну діяльність, яка має для людини певний смисл і щодо якої вона виступає як її ініціатор, творець, керівник. Когнітивна регуляція в нашому розумінні – це усвідомлений системно-організований процес внутрішньої психічної активності людини з ініціації, побудови, підтримки та управління різними видами і формами довільної активності, що безпосередньо реалізує досягнення цілей, прийнятих людиною [1]. Ефективність саморегуляції залежить не тільки від зрілості окремих функціональних ланок регуляційного процесу і режиму їх взаємодії, а й від суб'єктивних образів, на основі яких людина будує свою активність. Тобто від змістово-психологічного аспекту саморегуляції, від її інформаційного забезпечення [там само], яке полягає в конструктивності прийнятих людиною цілей, в адекватності суб'єктивної моделі значимих умов, у доцільності обраної програми дій, у коректності суб'єктивних критеріїв оцінювання результатів і т. ін.

Не відкидаючи факт існування різних видів і рівнів саморегуляції, виходитимемо з тези Веккера, що усвідомлена регуляція цілеспрямованого спілкування відбувається на рівні психічного носія вищого рівня інтегрованості, яким є особистість. У системі особистісної саморегуляції нероздільно сплетені когнітивні та афективні процеси, конструктивний баланс між якими є неодмінною умовою ефективною діяльності особистості. Використання в нашій роботі поняття “когнітивна регуляція” має на меті підкреслити спрямованість дослідження на вивчення рівня когнітивної опосередкованості (і в цьому сенсі – зрілості) регуляційних стратегій і процесів контролю реальності, якості її тестування в плані когнітивного оволодіння нею, інтуїтивного

“осягнення” смислу та емпатичного розуміння оточення [5]. Тобто йдеться не про те, що особистість може відмовитися від емоційно-ціннісної оцінки реальності, а про те, що для здійснення регуляційних завдань афективні процеси не повинні підпорядковувати собі когнітивні, блокувати здатність суб’єкта пізнавати реальність та моделювати майбутнє.

Проблемність оцінювання ефективності спілкування полягає в неможливості об’єктивно визначити якість досягнутого результату і величину затрат, як це робиться, коли потрібно оцінити продуктивність виробничої або навчальної діяльності. Це визначається, поперше, участю в спілкуванні принаймні двох учасників взаємодії, які можуть мати різні цілі і по-різному оцінювати свої затрати, а по-друге, тим, що в процесі обміну інтераціями неодмінно виникають нові суб’єктивні потреби різного рівня усвідомленості (наприклад, пов’язані з боротьбою за лідерство, визнання, справедливості тощо). Незадоволеність цих потреб, безумовно, знижує ефективність спілкування, навіть якщо мета комунікативної діяльності очевидна і приймається всіма учасниками взаємодії (наприклад, розв’язання робочих проблем, вироблення програми спільних дій). За таких умов найкращі рішення, знайдені при обговоренні, часто сприймаються кимось із учасників як “нав’язані”, викликають спротив і провокують саботаж у процесі впровадження. Таким чином, комунікативна діяльність, на яку затрачено більше часу і результатом якої стало “не найкраще” рішення, може виявитися більш ефективною, якщо її учасники задоволені процесом обговорення, відчувають себе співавторами результату і беруть на себе відповідальність за “спільну справу”.

А проте показник суб’єктивної задоволеності процесом чи результатом комунікативної взаємодії також є недостатнім, хоч і необхідним критерієм ефективності спілкування. Ситуативне відчуття задоволеності спілкуванням може бути оманливим, оскільки зумовлено успіхом у реалізації зроблених виборів (мети, способів дії, критеріїв оцінювання діяльності). Недостатня якість цих виборів дасться взнаки у відстрочений термін, коли виявляється, що справжні результати комунікації протилежні очікуваним: порозуміння не досягнуто, можливості розв’язати конфлікт втрачено, стосунки зіпсовано і т. ін. Інакше кажучи, якщо основою організації суб’єктом своєї комунікативної діяльності була хибна мета (наприклад, нав’язати опонентові свою думку), помилкова модель значимих умов (недостатній аналіз ситуацій, нерозуміння стану чи намірів співрозмовника) або некоректні критерії оцінювання результатів взаємодії (мовчать, значить згодні), то це не заважає йому відчувати ситуативне задоволення від спілкування. Те ж саме можна сказати і про “успішну” реалізацію неконструктивних про-

грам виконавських дій (так званих маніпулятивних, формально-рольових, авторитарних чи конформістських стратегій спілкування), які можуть створювати лише видимість ефективної взаємодії.

Короткий огляд проблеми виділення показників ефективності суб'єктної регуляції спілкування підводить нас до необхідності створення специфічних критеріїв, які дали б змогу через суб'єктивну оцінку виявити не лише задоволеність спілкуванням, а й конструктивність здійснюваної комунікативної діяльності. На відміну від зовнішніх оцінок ефективності взаємодії, для яких потрібен незацікавлений і компетентний спостерігач, внутрішні оцінки конструктивності регуляції спілкування мають значно більший спектр використання за умови їх релевантності і доступності суб'єктові діяльності.

Щоб виділити релевантні критерії ефективності цілеспрямованої комунікативної діяльності, слід звернутися до онтологічного аналізу психологічного феномена “когнітивної регуляції спілкування”. Розроблена нами модель “когнітивної регуляції спілкування” спирається на філософську концепцію світу як просторово-часового, постійно змінного континуума (О. О. Ухтомський, М. К. Мамардашвілі, О. О. Леонтьев), який “постає перед людиною у своїх привласнених і фрагментарних проявах, а універсальною формою такого постання Світу є Ситуація” [6, с.155]. Згідно із цим підходом “людина живе не у світі речей і предметів, а у світі подій” [7, с. 538], а психіка якраз і є способом “зупинити” цей безперервний потік подій, вона є “органом відбору, решетом, що проціджує світ і змінює його так, щоб можна було діяти” [8, с. 347]. Психологічним механізмом регуляції особистісної активності є свідомість, яка має “відображувальну” та “породжувальну” функції [6]. Свідомість *відображає* умови життєвої Ситуації (певні аспекти реальності) і себе саму як Суб'єкта (певні потреби, інтенції, можливості) [6, с. 156] на основі наявних конструктів особистісного досвіду, інтерпретує їх і *породжує* нові суб'єктивні образи, що регулюють її поведінку і діяльність.

У контексті побудови моделі когнітивної регуляції спілкування втілення цих теоретико-методологічних позицій означає, що саме динамічний суб'єктивний образ “Себе-в-Ситуації” є когнітивною основою особистісної регуляції актів спілкування і що це “відображення” нерозривно пов'язане з “породженням” образу дій. Отже, принципово неможливо “об'єктивно” описати будь-яку “ситуацію взаємодії”, оскільки кожен її учасник перебуватиме у “своїй” неповторній ситуації, яка до того ж постійно змінюватиметься. Успішність організації і регуляції комунікативної діяльності відповідно значною мірою визначається тим, які аспекти реальності і наскільки повно відображає особистість, якими смислами [9] (суб'єктивними значеннями [10]) во-

на наповнює ситуацію, з якими конструктами життєвого досвіду співвідносить свої цілі – завдання – моделі умов – програму дій – оціночні стандарти та способи корекції діяльності [1].

Трудність виділення показників ефективності когнітивної регуляції спілкування визначається не тільки прихованістю суб'єктивних підстав активності учасників комунікативної взаємодії, але і її багатоплановістю. Багатоплановість комунікативної діяльності полягає в тому, що вона складається з низки актів спілкування, кожен з яких породжується новими суб'єктивними образами “Себе-в-Ситуації”, а отже, актуалізує нові вибори, завдання і програми дій, що спричиняється в тому числі й активністю інших суб'єктів спілкування.

Специфіка комунікативної діяльності полягає і в тому, що на відміну від предметно-перетворювальної чи навчальної діяльності, які пов'язуються відповідно з породжувальною та відображувальною функціями свідомості [6], спілкування потребує нероздільного (паралельного) задіяння обох цих функцій: кожна інтеракція, що є актом породження (вираження свого “Я” – ставлень, намірів, очікувань), будується на основі суб'єктивного відображення поточної ситуації (сприймання та інтерпретації проявів іншого учасника взаємодії). При цьому як відображення, так і породження можуть бути як “конструктивними” (когнітивними, усвідомленими, валідизованими на основі досвіду, адекватними ситуації), так і “неконструктивними” (автоматичними, стереотипними, безособистими, когнітивно недиференційованими, переважно керованими афектами, захисними).

Отже, щоб визначити релевантні критерії ефективності свідомої регуляції спілкування, потрібно враховувати ступінь конструктивності обох регуляційних функцій свідомості – відображувальної і породжувальної. Проте ефективність взаємодії двох систем – “Людина – Соціум” або “Людина – Людина” – визначається якнайповнішою їх інтеграцією – підстроюванням не тільки людини під середовище, а й середовища під людину, тобто збалансованим комплексом пристосувальної і перетворювальної форм поведінки [6], адаптивного та продуктивного видів активності. Це означає, що ефективність суб'єктної регуляції комунікативної взаємодії проявляється не тільки в якості, а й у збалансованості відображувальної та перетворювальної функцій свідомості особистості.

Коли належного функціонального балансу не досягнуто, це призводить до перегинів, що не можуть бути конструктивними для жодної із систем, що взаємодіють. Це стає особливо очевидним на прикладі комунікативної діяльності, що є предметом нашого дослідження: і надмірна активність у перетворюванні інших для свого блага, і надмірне прагнення підлаштуватися під бажання й очікування оточення

приводять до порушень у стосунках, до незадоволеності обох сторін і, урешті-решт, до відчуття особистістю психологічного дискомфорту. Отже, конструктивною вважатимемо таку регуляцію життєдіяльності людини, за якої її зусилля рівною мірою спрямовані і на творче вдосконалення середовища, і на прогресивний розвиток себе як суб'єкта діяльності. Не можна змінити світ, не змінюючи себе, і навпаки. А будь-які зміни мають базуватися на пізнанні (ситуації, себе та іншого).

Теоретичний аналіз спеціальної літератури підтверджує, що критерії конструктивності регуляційних процесів, які визначають різні автори, очевидно стосуються тієї чи іншої розглянутої функції свідомості. Конструктивність у плані відображення характеризується “адекватністю” [6], “конгруентністю” [11], когнітивною диференційованістю [5]; у плані породження – “доцільністю” [6], “специфічністю, ефективністю” [12]. Дослідники підкреслюють також, що конструктивність регуляції спілкування визначається не лише збалансованістю пізнавальної та перетворювальної активності, а й спрямованістю цієї активності на пізнання та перетворення і себе як суб'єкта діяльності, і світу, з яким взаємодіє особистість [5; 9; 10 – 13].

Неконструктивні способи регуляції також базуються на певних когніціях, проте замість спрямованості на пізнання реальності і розвиток своїх відносин з дійсністю ці способи регуляції психічної активності спрямовані на самообмеження. Неконструктивні самообмеження можуть полягати у викривленому сприйманні дійсності або в урізанні спектра доступних форм самореалізації. Такі способи регуляції спілкування часто називають “захисними”, але вони, на думку Т. С. Яценко, не захищають особистість, що розвивається, а лише дають психологічно незахищеній особистості тимчасове полегшення, оманливе відчуття благополуччя. Психічна активність, що регулюється захисними механізмами, має на меті, за Т. М. Титаренко, створення відчуття успіху замість його реального досягнення і спрямована на маскування проблеми замість її розв'язання, а головне – покликана будь-що зберігати звичні уявлення про “Себе-у-Світі” замість їх перегляду і вдосконалення [5; 6; 9; 10; 13; 14].

Представлені у вищенаведеному огляді висновки підтверджують наше припущення про недостатність визначення конструктивності регуляції довільної активності особистості лише на основі критерію досягнення мети і необхідність включення додаткового критерію сприяння прогресивному розвитку особистості. Ці дві сторони життєдіяльності особистості в комплексі становлять досить добре вивчений у психології феномен оптимального функціонування особистості, або функціональної складової її психологічного благополуччя.

Загальні закономірності позитивного функціонування особистості сформульовано в концепціях самодетермінації (І. Л. Десі, Р. М. Райан [13]), оптимальної людини (Дж. Келлі), самореалізації (К. Роджерс [11]), психологічного благополуччя (К. Ріфф), життєстійкості (С. Мадді), салютогенезу (А. Антоновські), особистісного здоров'я (Б. С. Братусь) тощо. Як критерії ефективності функціонування особистості автори цих концепцій визначають певні способи поведінки людини зі своїм особистісним (психологічним) потенціалом (Л. І. Анциферова), а саме готовність розвивати і реалізувати його: відкритість досвіді (К. Роджерс), повноцінний контакт з реальністю (Ф. Перлз), перебування в постійному русі (Д. О. Леонт'єв), готовність до особистісних змін (П. В. Лушин [14]). В усіх цих теоріях підкреслюється значення для оптимального функціонування особистості неперервності змін у її Я-системі, що також зумовлює актуальність вивчення саме регуляційних аспектів активності (того, як люди вигадують і творять самих себе і свої ситуації), а не сталих рис оптимальної особистості.

Якщо реалізація суб'єктом регуляційного процесу є “самостійним прийняттям людиною ряду взаємопов'язаних рішень, здійснення послідовності узгоджених між собою виборів з метою подолання різних сторін (зміст, суб'єктивне значення, особистісна цінність тощо) суб'єктивної інформаційної невизначеності при організації своєї активності, починаючи з прийняття мети і закінчуючи оцінкою досягнутих результатів” [1, с. 9], то критерії ефективності цього процесу мають збігатися з ознаками оптимального функціонування особистості. Спорідненість цих процесів підтверджується також даними експериментальних досліджень, у яких виявлено значимі кореляційні зв'язки між успішністю особистісної саморегуляції досліджуваних і рівнем їхнього психологічного благополуччя [15].

Ефективність регуляції комунікативної діяльності відповідно має визначатися тим, наскільки суб'єкт спілкування відчуває своє просування в пізнанні (ситуації, себе, партнерів) і в прогресивному розвитку (ситуації, себе, партнерів або стосунків з ними). Тобто, з одного боку, це суб'єктивна оцінка результатів комунікативної діяльності, а з другого – оцінка саме тих результатів, досягнення яких свідчить про конструктивність життєздійснення особистості [16].

Як показали наші емпіричні дослідження, учасники спілкування, оцінюючи суб'єктивні результати оптимально організованої комунікативної взаємодії (у спеціально регульованих тренінгових процедурах), самостійно обирають саме такі параметри оцінювання: приріст розуміння (ситуації, себе, інших) і прогрес у розвитку (ситуації, своїх можливостей, стосунків з членами групи тощо). Апробація виявлених

критеріїв проводиться нами в консультативній практиці для оптимізації рефлексії професійними комунікаторами якості регуляції свого цілеспрямованого спілкування. Використання цих параметрів дає змогу людям самостійно визначати сильні і слабкі сторони саморегуляції своєї комунікативної діяльності й знаходити способи її вдосконалення.

Висновки.

1. Свідома саморегуляція спілкування як довільної цілеспрямованої активності здійснюється на основі таких інформаційних утворень, як *прийнята суб'єктом мета, побудована ним модель значимих умов, суб'єктивно вироблені критерії оцінювання результатів* тощо. За наявності певних зовнішніх (доступних спостереженню) критеріїв продуктивності перебігу взаємодії їх явно недостатньо для визначення того, наскільки ефективно відбувається *суб'єктивний процес регуляції* спілкування.

2. Оскільки в ситуації міжособистісного спілкування задіяні принаймні дві особи, то можна з них перебуває у своїй ситуації, яку створює і презентує її свідомість. Отже, і сам перебіг комунікативної діяльності, і її результати можуть суб'єктивно сприйматись і оцінюватись по-різному кожним із суб'єктів взаємодії. Це ще раз підтверджує неможливість оцінювання ефективності спілкування за об'єктивними показниками продуктивності діяльності (за якістю прийнятих рішень та величиною затрат).

3. Введення додаткового критерію суб'єктивної задоволеності процесом чи результатом комунікативної взаємодії, як з'ясувалося, також не розв'язує проблеми релевантного оцінювання ефективності регуляції спілкування. Це пов'язано з тим, що ефективність свідомої регуляції активності не вичерпується лише зрілістю її функціональної структури, а істотно залежить і від якості її "інформаційного забезпечення", яке визначає конструктивність обраних цілей, адекватність відображених умов діяльності, релевантність обраної програми дій і т. ін. Ситуативне відчуття задоволеності результатами своєї активності може виникати у людини незалежно від якості її виборів, але якщо вибори, зроблені особистістю, є хибними, то оцінка сьогоdnішніх "перемог" дуже скоро інвертується, тому що дадуться ознаки втрачені можливості, зруйновані стосунки, зіпсоване здоров'я.

4. Реалізація суб'єктом регуляційного процесу є самостійним здійсненням людиною послідовності узгоджених між собою виборів з метою подолання суб'єктивної інформаційної невизначеності в ході організації своєї активності, починаючи з прийняття мети і закінчуючи оцінюванням досягнутих результатів. Критерієм ефективності цього процесу, як доводять численні дослідження в галузі оптимального функціонування особистості, є прогресивний динамічний розвиток здат-

ності людини адекватно відображувати внутрішню і зовнішню реальність, творчо змінювати її.

5. Ефективність регуляції комунікативної діяльності, відповідно, має визначатися тим, наскільки суб'єкт спілкування відчуває своє просування в пізнанні (ситуації, себе, партнерів) і в прогресивному розвитку (ситуації, себе, партнерів або стосунків з ними). Використання такого інтегрованого показника ефективності когнітивної регуляції спілкування дає змогу не тільки визначити суб'єктивне сприйняття учасниками спеціально організованого когнітивного спілкування, ступеня ефективності спільної комунікативної діяльності, а й запропонувати ці критерії професійним комунікаторам як певні орієнтири для вдосконалення власної ефективності в регуляції спілкування.

Література

1. Конопкин О. А. Психическая саморегуляция произвольной активности человека (структурно-функциональный аспект) / О. А. Конопкин // Вопросы психологии. – 1995. – № 1. – С. 5 – 12.
2. Сосновский Б. А. Мотив и смысл / Б. А. Сосновский. – М. : Прометей, 1993. – 197 с.
3. Тихомиров О. К. Понятия и принципы общей психологии : учеб. пособ. / О. К. Тихомиров. – М. : Изд-во Моск. ун-та, 1992. – 88 с.
4. Ломов Б. Ф. Методологические и теоретические проблемы психологии / Б. Ф. Ломов. – М. : Наука, 1984. – 444 с.
5. Соколова Е. Т. Аффективно-когнитивная дифференцированность как диспозиционный фактор личностных и поведенческих расстройств / Е. Т. Соколова // Дифференционно-интеграционная парадигма – М. : Языки славян. культур, 2009. – С. 151 – 166.
6. Швалб Ю. М. Свідомість як ставлення людини до світу / Ю. М. Швалб // Психологія і суспільство. – 2004. – №4. – С. 160 – 169.
7. Мамардашвили М. К. Психологическая топология пути. Лекции о Прусте “В поисках утраченного времени” / М. К. Мамардашвили. – М. : Изд-во Рус. Христиан. гуманист. ин-та, 1997. – 411 с.
8. Выготский Л. С. Собрание сочинений : в 6 т. / Л. С. Выготский. – М. : Педагогика, 1983. – Т. 3. Проблемы развития психики. – 368 с.
9. Леонтьев Д. А. Психология смысла: природа, строение и динамика смысловой реальности / Д. А. Леонтьев. – 2-е изд. – М. : Смысл, 2003. – 487 с.
10. Мясищев В. Н. Психология отношений / В. Н. Мясищев. – М. – Воронеж, 1995. – 460 с.
11. Роджерс К. Полноценно функционирующий человек / Карл Роджерс // Взгляд на психотерапию. Становление человека. – М. : Прогресс, 1994. – С. 234 – 247.
12. Доценко Е. Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита / Е. Л. Доценко. – М. : ЧеРо, Изд-во МГУ, 1997. – 345 с.
13. Deci E. L. The general causality orientations scale: Self-determination in personality / E. L. Deci, R. M. Ryan // Journal of Research in Personality. – 1985. – Vol. 19. – P. 109 – 134.

14. *Лушин П. В.* Психология личностного изменения / П. В. Лушин. – Кіровоград : Имекс ЛТД, 2002. – 360 с.
15. *Олександров Ю. М.* Інтегративно-особистісна модель саморегуляції / Ю. М. Олександров // Вісник Харківського національного університету ім. В. Н. Каразіна. Серія: Психологія. – Х., 2008. – № 793. – Вип. 39. – С. 329 – 336.
16. *Казміренко В. П.* Засади когнітивної психології спілкування / В. П. Казміренко // Наукові студії із соціальної та політичної психології : зб. статей. – Вип. – К., 2009. – Вип. 23 (26). – С.140 – 164.

© **Осадько О. Ю.**

Т. Г. Хлаповська

ТАКТИКИ ТА ПРИЙОМИ САМОПРЕЗЕНТАЦІЇ В ДІЛОВОМУ СПІЛКУВАННІ

Описано різні підходи до визначення поняття “самопрезентація” в соціальній психології. Розглянуто різні класифікації стратегій самопред’явлення. Представлено основні тактики самопрезентації в діловому спілкуванні та виділено основні прийоми самопрезентації.

Ключові слова: самопрезентація, ділове спілкування, прийоми ефективної самопрезентації.

Описаны различные подходы к определению понятия “самопрезентация” в социальной психологии. Рассмотрены различные классификации стратегий самопредъявления. Представлены основные тактики самопрезентации в деловом общении и выделены основные приемы самопрезентации.

Ключевые слова: самопрезентация, деловое общение, приемы эффективной самопрезентации.

Different approaches to definition of the term “self-presentation” in social psychology are described. Several classifications of self-presentation strategies are discussed. Main tactics of self-presentation and basic techniques in business communication are presented.

Key words: self-presentation, business communication, techniques of effective self-presentation.

Проблема. Навички самопрезентації стали невід’ємною складовою багатьох професій, пов’язаних із взаємодією між людьми. Ідеться передусім про керівників різних рівнів, секретарів, менеджерів, продавців, торгових агентів та ін. Від розвитку вміння подати себе залежить успіх у багатьох життєвих ситуаціях – під час пошуку роботи, у публічному виступі, в ділових переговорах тощо. А проте