**Формирование делового имиджа**

Михаил Анатольевич Гончаров, доктор экономических наук, профессор кафедры государственного управления и менеджмента РЭА им. Г.В. Плеханова.

Создание позитивного образа руководителя во многом определяет успех его деятельности. Власть человека над людьми зависит не только от его силы, ума и воли, но и от производимого вами впечатления и привлекательности. Одежда человека, его внешний облик влияют на отношение к вам подчиненных, коллег и т.д. Характеристиками руководителя (делового человека) являются:

1. верность слову; слово дороже любого договора;

2. умение принимать неординарные решения, позволяющие успешно действовать и решать проблемы;

3. эрудированность и широта знаний во многих вопросах;

4. привлекательный внешний вид.

Телосложение, рост имеют значение для карьеры. Крупные люди воспринимаются как более значительные, это способствует их более быстрому продвижению, они изначально выделяются. Амбициозные люди маленького роста считают, что их рост — вызов судьбы, поэтому они много работают. Их жизнь посвящена трехступенчатой схеме — работа, работа, работа, чтобы на них не смотрели свысока, но заметили.

В деловом общении большое значение имеет пол. Если мужчина не видит в собеседнице женщину, это резко ухудшает ее имидж. Аналогично и женщина хочет видеть в деловом партнере мужчину, если этого нет — его имиджу нанесен урон.

Твердость в отношении с партнерами, подчиненными понижает имидж, так как воспринимается как бездушие.

Укрепить имидж помогут следующие рекомендации:

будьте тверды, говоря о проблеме, но мягки с людьми;

облекайте жесткие аргументы в мягкие выражения;

в деловом контакте примиряйте интересы, а не позиции — этого достаточно. Имидж страдает, когда человек начинает отстаивать свои позиции, бороться за то, что не имеет значения для дела.

Злоупотребление утверждениями, категоричность суждений, безапелляционность снижают имидж руководителя. Наоборот, задавая вопросы, руководитель демонстрирует интерес к собеседнику и его мнению. Психологическое преимущество на стороне задающего вопросы, а не отвечающего на них. Это является скрытым комплиментом, повышающим имидж руководителя.

Успеху способствует имидж порядочного человека. В политической жизни скомпрометировать конкурента — значит уничтожить его.

Отсутствие приятельских отношений с сотрудниками и подчиненными также работает на положительный имидж руководителя. Его воспринимают как строгого, недоступного, занятого только делом человека. В нашей стране на имидж руководителя плохо влияет приближение к себе своих родственников, наследников, членов семьи.

Имидж руководителя зависит от эстетического впечатления, которое складывается у его подчиненных. Первое впечатление зависит от внешнего вида, манеры поведения, стиля одежды.

Формирование положительного имиджа руководителя во многом определяется его умением общаться с подчиненными. Существует ряд проверенных приемов. К их числу относится прием быстрого запоминания имен и отчеств. Чтобы быстро запомнить имя и отчество, необходимо несколько раз повторить его вслух. Запоминать можно и по ассоциации с именами знакомых, видных деятелей и т.д. Можно мысленно повторить про себя имя и отчество или дать установку на запоминание: «мне необходимо запомнить этого человека», «этот человек мне очень нужен» и т.д.

Чем более персонифицировано обращение к человеку, тем оно лучше действует. При разговоре с подчиненным можно поинтересоваться его самочувствием, спросить, все ли дома в порядке. Это значительно повышает имидж руководителя как человека заботливого, внимательного и т.д. В отдельных случаях можно сделать комплимент относительно того, как хорошо выглядит женщина.

Одним из приемов создания положительного имиджа руководителя является умение делать комплименты подчиненным. Многие руководители опасаются захвалить, перехвалить подчиненных. Вообще в нашей стране существует явный перекос в сторону жесткого обращения с подчиненными. У нас не принято хвалить подчиненных, наказания преобладают над поощрениями, в то время как психологами установлено, что поощрения являются лучшим, чем наказания, стимулом к труду.

Человека в очках окружающие воспринимают как более начитанного и образованного. Некоторые люди с отменным зрением (особенно японские бизнесмены) специально носят очки без диоптрий, стараясь таким образом повысить свой имидж. Вместе с тем очки с затемненными стеклами являются препятствием для общения, так как могут раздражать собеседника тем, что скрывают глаза собеседника. В целом чем скромнее одежда, тем выше имидж руководителя. Забота о своей внешности — скрытый комплимент окружающим.

По результатам социологического опроса на тему «Каким вы желаете видеть своего руководителя» был составлен современный идеальный образ руководителя, с точки зрения подчиненного:

он один из нас;

он лучший из нас;

он даст нам больше, чем любой из нас.

Одежда — важная часть имиджа человека. Старомодно одетый руководитель может угодить в глазах окружающих в разряд консерваторов: костюм вышел из моды, а значит, и взгляды несовременны. В гардеробе руководителя должно быть несколько видов костюмов.

Вечерний костюм — одежда обязывающая. Идеальное сочетание — белая (или в тонкую полоску) сорочка, галстук классических расцветок, черные или темно-коричневые носки, черные туфли. На работу такой костюм носить не рекомендуется, он для досуга (презентации, встречи, вечеринки и т.д.).

Деловой костюм допускает более свободные сочетания. Необходимо учитывать гамму цветов. Лучшее сочетание — оттенки коричневого и синего цветов, придающие облику руководителя авторитетность. Самая простая реализация такого сочетания — в галстуках. Для выступления на серьезных совещаниях, когда надо максимально привлечь внимание, выделиться среди других, лучше надеть синий костюм, белую рубашку и красный галстук. Блеклые тона костюма и галстука не привлекут внимание и притупят интерес к выступающему. При длительном выступлении яркие тона и детали одежды вызывают нарастающее раздражение.

Выбор костюма зависит от фигуры. Если ваша фигура не подходит под описание «высокий, стройный мужчина», то двубортный костюм из своего гардероба лучше исключить и выбрать однобортный. Можно сочетать пиджаки и брюки разного вида.

Особо нужно остановиться на имидже деловой женщины. Наиболее подходящая одежда для работы — деловой костюм: юбка с пиджаком, блузкой, жакетом. Платья допустимы в жаркую погоду. Одежда не должна быть слишком облегающей. Прическа строгая, элегантная, украшений должно быть как можно меньше, но дорогих. Не следует злоупотреблять косметикой.

**Эффекты восприятия человека человеком**

Эффекты восприятия — это психологические особенности, в силу которых мы воспринимаем человека или относимся к нему определенным образом. Существует много примеров, когда люди блестяще делают свое дело, но во многих других областях оказываются беспомощными.

Эффект ореола. Человека, добившегося больших успехов в какой-то одной области, окружающие считают способным на большее и в других областях. Многочисленные факты доказывают, что для этого нет должных оснований, что это заблуждение, однако в сознании людей этот эффект обычно срабатывает безотказно.

Для подтверждения существования эффекта ореола был проведен следующий эксперимент. Группе раздали задания, затем, не проверяя, одной половине участников сказали, что они прекрасно справились с работой, а другой — что плохо. После этого группа получает еще одно задание примерно такой же сложности, как и первое. В результате большинство из тех, кого похвалили, вторую работу сделали лучше, чем те, чья первая работа была названа неудовлетворительной. Таким образом, при выполнении краткосрочных планов эффект ореола действует, хотя и не на всех людей в одинаковой степени.

Почвой для возникновения эффекта ореола являются личные впечатления от краткосрочных результатов. Исследования психологов показывают, что у человека, испытывающего удовлетворение, наблюдается улучшение остроты зрения, слуха, осязания и повышается уверенность в себе, в своих возможностях и способностях.

Люди по-разному реагируют на неудачу. Слабого человека неудача дезорганизует, угнетает, выводит из себя, сильного — мобилизует. Выдающийся изобретатель Эдисон говорил: «Каждая неудачная попытка — это еще и шаг вперед». Поражением человека всегда считается ситуация, если он смирился с ней. А если человек не смирился — то это временная неудача. Это справедливо для сильных личностей. Многие выдающиеся личности считали, что поражение гораздо полезнее победы, поскольку победа расслабляет, а поражение заставляет действовать, искать.

Эффект неудачника. Человека, потерпевшего неудачу, окружающие преимущественно считают способным на меньшее и в других делах. Психологической основой является факт краткосрочного угнетающего действия неудачи. Особенно важно это в бизнесе. Фирмы и деловые люди охотно говорят о своих успехах и скрывают неудачи.

Эффект порядка. При поступлении противоречивой информации (проверить которую невозможно) мы склонны отдавать предпочтение той, что поступила первой. Изменить мнение очень трудно. Особенно это заметно в разговоре с руководителем: уж если тот принял решение, то возвращаться к нему больше не хочет. Это характерная особенность поведения любого человека. Просто руководитель может себе позволить стоять на своем, а подчиненный — не всегда. Опытные управленцы в случае соперничества стараются донести до руководства свою точку зрения раньше других сотрудников («успеть вдуть в уши начальству», «засветиться» и т.д.).

Эффект приятного и неприятного человека. Приятному для нас собеседнику мы склонны приписывать больше достоинств, так как он вызывает у нас положительные эмоции. Потребность в положительных эмоциях — одна из важнейших потребностей человека. Поэтому человека, удовлетворяющего эту потребность, мы оберегаем, не допускаем плохих мыслей о нем. Для усиления положительных эмоций мы наделяем человека всевозможными достоинствами.

Эффект проекции. Приятному для нас собеседнику мы склонны приписывать достоинства, а неприятному — недостатки. Когда человек мил, приятен, то в нем представляется все хорошим, даже недостатки кажутся милыми или не замечаются.

Эффект «иррадиации красоты». Исследования психолога Л.Я. Гозмана показали, что физическая привлекательность мужчины существенно зависит от внешности женщины, в обществе которой он постоянно появляется. Есть определенная выгода от общения с внешне привлекательными людьми — рядом с ними и тебя самого могут оценить выше.

В заключение необходимо подчеркнуть, что во все времена ценились и будут цениться такие качества руководителя, как:

честность, порядочность, принципиальность. Эти качества отмечаются в первую очередь и служат основой для любой оценки руководителя и создания его имиджа;

справедливость, уважение к другим людям, умение держать свое слово, обязательность, доброжелательность, приветливость, сдержанность и уравновешенность. Эти качества непосредственно связаны с психологическим климатом в коллективе и определяют взаимоотношения между руководителем и подчиненными;

объективность, организованность, дисциплинированность. От этих деловых качеств руководителя зависит результативность его деятельности.