

ТЕМА 11. УПРАВЛЕНИЕ ВПЕЧАТЛЕНИЯМИ О СЕБЕ

1. Аттракция
2. Ассертивность
3. Фасцинация

Для формирования позитивного имиджа деловому человеку важно научиться управлять впечатлением о себе.

Для этого необходимо развивать такие важные составляющие своего положительного имиджа, как аттракция, ассертивность и фасцинация.

1. АТТРАКЦИЯ

Аттракция (от лат. attrahere – привлекать, притягательность) – не только умение нравиться другим, но и процесс формирования привлекательности какого-то человека для воспринимающего, и продукт этого процесса.

Межличностная аттракция – процесс предпочтения одних людей другим, взаимного притяжения между людьми, умение вызывать взаимную симпатию. Эта эмоциональная оценка имеет весьма устойчивую природу и является одним из ключевых факторов человеческих отношений. Шкала эмоциональной оценки охватывает весь диапазон, от «люблю» до «ненавижу». На процесс межличностной аттракции наибольшее влияние оказывают внешние и внутренние факторы.

Внешние факторы аттракции:

1. потребность в аффилиации (от англ. affiliate – соединять(ся), связывать(ся)) – стремление людей к объединению, потребность создавать удовлетворительные отношения с другими людьми, желание нравиться, привлекать внимание, чувствовать себя ценной и значимой личностью. Для того чтобы правильно понять партнера по взаимодействию, надо знать его отношение к нам, как он воспринимает и понимает нас. Способность человека представлять то, как он воспринимается партнером по общению, получила название рефлексии.

Понятие «рефлексия» возникло очень давно. Еще Декарт подразумевал под рефлексией умение человека сосредоточиться на содержании своих мыслей, абстрагироваться от всего внешнего, телесного.

Здесь добавляется еще и выяснение того, как другие понимают рефлексизирующего человека, его личностные особенности, умственные способности, поведенческие и эмоциональные (экспрессивные) реакции.

В процессе рефлексии наше внимание как бы одновременно переносится с партнера на нас самих и происходит некоторое удвоение зеркальных отражений друг друга:

Я – какой я есть;

Я – каким я вижу самого себя (самооценка);

Я – глазами других (партнер по взаимодействию).

Лишь изучая и учитывая эту информацию, можно рассчитывать, что наш имидж будет адекватно воспринят, а личность адекватно оценена. Незнание самого себя, неадекватная самооценка (заниженная или завышенная), игнорирование мнения о нас других людей может способствовать серьезным перекосам в развитии имиджа и помешать добиться успеха.

2. Фактор эмоционального состояния выражается в том, что человек, переживающий положительные эмоции, смотрит на окружающих чаще и более доброжелательно, чем когда он находится в нейтральном, агрессивном или подавленном настроении.

3. Пространственная близость. Влияние этого фактора в том, что при прочих равных условиях чем ближе пространственно находятся люди друг к другу, тем вероятнее их взаимная привлекательность. Это может объясняться тем, что люди, более тесно общающиеся, имеют общую информацию, общие вопросы и проблемы, интерес во взаимопомощи.

Внутренние факторы аттракции

Большинство специалистов убеждены, что связь между внешней привлекательностью человека и аттракцией неоднозначна. Иногда вызывают симпатию люди, которые на первый взгляд не кажутся приятными. Однако в процессе взаимодействия мы можем изменить свое отношение к ним, если наблюдаем ум, обаятельную улыбку, доброжелательный взгляд и жесты, желание пойти нам навстречу.

И, наоборот, при красивом лице человек может выглядеть холодным и отчужденным, заниматься самолюбованием или демонстрировать эгоизм, неэтичные поступки по отношению к другому. Такой человек, как правило, симпатии не вызывает.

Это связано с тем, что для формирования симпатии учитывается целый спектр позиций:

- какой образ жизни ведет человек
- какова его личная жизнь
- отношения с коллегами
- Родственниками
- Друзьями
- его моральные принципы и достоинства
- отношение к делу
- поведение и характер

Иногда достаточно одной негативной характеристики, и имидж воспринимается не так, как хотелось бы самому человеку.

Поэтому не красота, а именно привлекательность человека более значима в глазах окружающих.

Привлекательные люди обычно:

- часто и охотно улыбаются;
- обладают хорошим чувством такта и юмора;
- ведут себя естественно и ровно в разных ситуациях;
- веселы, жизнерадостны и оптимистичны;
- часто и охотно говорят комплименты;
- уверены в себе, дружелюбны, контактны;
- быстро вызывают человека на разговор о нем самом;
- откликаются на просьбы, демонстрируют готовность помочь;
- умеют работать в команде, радуются чужим успехам;
- приятны внешне (эстетичны, со вкусом одеты и пр.).

Психологические исследования показывают, что когда человек уверен в себе, он выбирает наиболее красивого партнера и наоборот.

Замечено также, что влияние внешней привлекательности обычно выше в начале знакомства и снижается по мере того, как мы узнаем о других чертах этого человека.

2. АССЕРТИВНОСТЬ

Большинство людей хотят, чтобы их отношения с окружающими складывались на основе мира и взаимопонимания, без столкновений и конфликтов. Умение договариваться и приходить к согласию с окружающими, причем не только с пользой для самих себя, но и с выгодой для противников, встречается не часто и поэтому очень высоко ценится в деловом мире, являясь важной составляющей конструктивного имиджа. Такой способ поведения называется ассертивным. Он предполагает, что человек знает, чего он хочет и чего не хочет (по крайней мере, в конкретной ситуации), и может это четко сформулировать.

Ассертивность означает уверенное поведение, умение постоять за себя в межличностных отношениях, защищая свои права и уважая права других.

Различие между ассертивным, пассивным и агрессивным поведением состоит не в чувствах, стоящих за вашей реакцией, а в способе реагирования на события. Так, пассивная реакция выражает послание «Я не важен, а вы важны», а агрессивная реакция выражает послание «Я важен, а вы ничто», ассертивный ответ выражает послание «Мы оба важны».

Для формирования позитивного имиджа целесообразно развивать в себе черты ассертивного поведения.

Характеристики ассертивного поведения:

- Вместо того чтобы сосредоточивать внимание на посторонних предметах, ассертивные люди фокусируются на более уместных вопросах.
- Ассертивные люди не используют угрозы, оценки или высказывания, не допускающие возражений.
- Ассертивные люди смотрят собеседникам прямо в глаза, а не прячут взгляд, не глядят в пол, не раскачиваются взад и вперед, не сутулятся и не используют другие сигналы, которые могут быть восприняты как проявление скрытности или неуверенности.
- Ассертивные люди говорят твердо, но с нормальной высотой и силой голоса и в нормальном темпе.
- Ассертивные люди избегают длинных пауз и других признаков неуверенности.

Ассертивно поступающий человек не действует в ущерб кому-либо, уважая права других людей, но при этом не позволяет и «вить из себя веревки». Желаемой цели он достигает не причиняя вреда окружающим. Он добивается своего, не манипулируя своими оппонентами, а посредством компромисса.

3. ФАСЦИНАЦИЯ

Фасцинация (от англ. fascination – восхищение, увлечение) – специально организованное вербальное воздействие на поведение человека с целью формирования доверия и повышения эффективности воздействия информации. С ее помощью снимается напряжение в начале контакта, что важно, так как зажатые, не доверяющие другому, напряженные люди воспринимают только от 14 до 45% информации.

В момент взаимодействия фасцинация осуществляется через приятный тембр голоса, контакт глаз, улыбку, доброжелательный взгляд и слова, для создания о себе хорошего впечатления.

Необходимо понимать, что доверие, будучи связано с риском, всегда есть преодоление внутреннего психологического барьера.

Следовательно, первой стадией доверительного взаимодействия является формирование позитивного образа человека.

На второй стадии формируются необходимые для эффективного взаимодействия межличностные отношения:

- достижение согласия;
- получение эмоциональной поддержки, одобрения, например комплимента или знака внимания;
- стремление принятия себя как личности, например, через самораскрытие и доверительное общение

На третьей стадии взаимодействия вырабатываются совместные стратегии и технологии решения задач, единый для партнеров стиль деятельности.

Кроме того, в процессе взаимодействия, расширяется спектр индивидуальных возможностей каждого, появляется потребность соотносить свои личные цели с целями партнера, организации.

Важным свойством успешного человека является умение вызывать к себе доверие.

Имидж, не вызывающий доверия, воспринимается негативно.

Доверие участников общения можно потерять:

- ⦿ в силу недостаточной компетентности
- ⦿ невозможностью обеспечить взаимодействие нужными ресурсами
- ⦿ демонстрацией смущения
- ⦿ неподготовленности и неуверенности
- ⦿ публичной критикой коллег
- ⦿ невыполнением взятых на себя обязательств

Для того чтобы вызвать доверие собеседника и сформировать собственный благоприятный имидж, придерживайтесь следующих действий:

- имейте как можно больше информации по теме общения;
- хорошо обдумывайте то, что вы хотите сказать участникам взаимодействия;
- выполняйте свою работу эффективно, с энтузиазмом, укладывайтесь в регламент, демонстрируйте контактность;
- чаще улыбайтесь, будьте дружелюбны, открыты, аккуратны и опрятны в одежде, ходите и сидите прямо;
- развивайте представительные и презентационные умения, выражайте положительный эмоциональный настрой;

- не бойтесь просить помощи у партнеров или предлагать ее, прислушивайтесь к советам других;
- приспособливайте свой имидж к различным группам людей (по возрасту и по статусу);
- наблюдайте за другими людьми изучая что впечатляет и восхищает вас в других людях и других людей в вас