

VILNIAUS UNIVERSITETAS
TARPTAUTINIO VERSLO MOKYKLA

Silvija Daktaraitė,
1BA3 studentė

Įvaizdis

Elgesio etikos referatas

Vilnius, 2004

Kas yra įvaizdis?

Jūsų išvaizda, elgesio ir kalbos maniera, elgesys dalykiniuose susitikimuose ir visuomenėje taip pat svarbūs jūsų kilimui karjeros laiptais kaip jūsų patirtis bei sugebėjimai.

Tyrimai patvirtina, kad rastum gerą darbą, padarytum karjerą ar siektum pergalių verslo pasaulyje, daug lemia ne tik kvalifikacija bei patirtis, bet ir jūsų įvaizdis.

Nesėkmingas įvaizdis griaua mūsų ketinimus. Jis stovi skersai kelio, neleidamas pareikšti tikrųjų savybių ir bruožų. Galbūt daugelis norėtų, kad juos vertintų pagal tuos rezultatus, kurių jie pasiekė, o ne pagal nereikšmingus, nesvarbius, paviršutiniškus faktorius, pavyzdžiui, išorę. Tačiau šiandieninėje profesinėje veikloje pirmiausia jūs patys esate svarbiausių savo minčių išraiškos instrumentu. Jūsų išorinis "apvalkalas", ar būdas, kaip pristatote save, daug pasako žmonėms apie tai, kaip vertinate save, kaip gerbiate kitus atskleidžia požiūrį kokybės kategoriją, kūrybingumą ir profesionalumą.

Jūsų drabužiai, pasitempimas, balsa ir elgesys gali daug ką pasakyti apie jus jau pirmąsias pokalbio akimirkas. Šių indikatorių pagalba mes apsvaustome, ar tinkame vienas kitam ir sprendžiame apie kito žmogaus savybes, visuomeninę padėtį, išsilavinimą ir sugebėjimus. Jei renksitės per daug kasdieniškai ir blankai, ar gali žmonės tarti, kad jūs esate kūrybiškas žmogus? Jūsų balsas skamba nedrąsiai ir nuleidžiate akis žemyn, ar netars, kad nepasitikite savimi? Jei geriate putojančią kokakolą ar šampaną dešimtą valdą ryte, ar galite sukelti subrendusio žmogaus įspūdį? Jūsų išvaizda, kalbos maniera- visa tai suteikia gyvą informaciją apie tai, kas jūs, koks jūs, ko jūs vertas ir tam tikru mastu netgi apie tai, ką galite pasiekti.

Įvaizdis padeda jums sudaryti gerą nuomonę ne tik aplinkiniams, bet ir pačiam sau. Sėkmingas įvaizdis turi įtakos jūsų savijautai, jūs labiau vertinate save ir laukiate paramos iš kitų. Tai kelia savigarbą, pasitikėjimą, o tai skatina dirbti našiau.

93 procentai darbdavių tvirtina, jog svarbiausias veiksnys įdarbinant- asmens prezentacija. Svarbiausios pozityvaus įvaizdžio priemonės- komunikaciniai sugebėjimai, valyvumas, išvaizda, geros manieros.

Įvaizdį reikia tobulinti nuolatos. Tai, kas gelbsti viename lygyje, vienoje kultūroje, nebūtinai tiks ar atneš sėkmę kitoje. Šioje situacijoje duagiausiai nepotogumų sukelia neišmanymas kultūrinių skirtumų. Kaip pavyzdį galiu pateikti honkongą. Jei jūs susiruošėte į šią šalį verslo reikalais, tai galite būti tikras, jog gero įvaizdžio nesudarysite jei nežinosite kai kurių specifinių šios šalies bruožų ir įsitikinimų, nes kinams labai svarbu spalva. Jeigu atesite su žalia skrybele, tai aprodys jog jūsų žmona neištikima. O balta skirta laidotuvėms.

Taip pat svarbu žengti koją į koją su laiku. Tai visiškai nereikia, kad turite pirkti brangų apdarą- pakaks keltos, detalių, kurios atskleis, kad jūs žinote rinkos poreikius, kad jūsų pirštai apčiuopia užsakovų pulsą.

Štai keletas sąvokų, kurios sudaro gerą įvaizdį:

Patrauklus
Malonus
Nuovokus
Nuolat tobulėjantis

Disciplinuotas
Kūrybiškas
Mėgsta tvarką
Pasirengęs dirbti

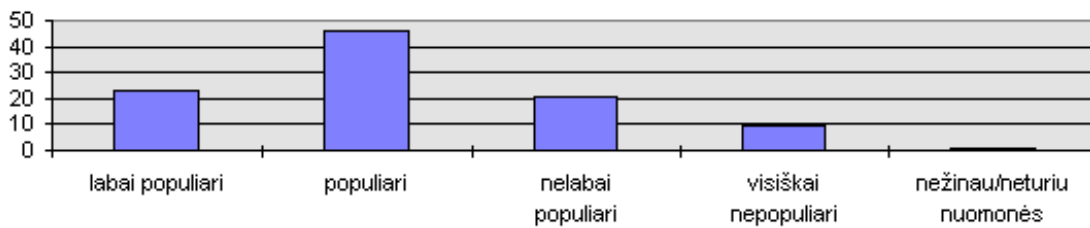
Patikimas
 Darbštus
 Susiformavusio charakterio
 Draugiškas
 Profesionalus

Išauklėtas
 Gabus
 Pareigingas
 Kruopštus
 Stiprus

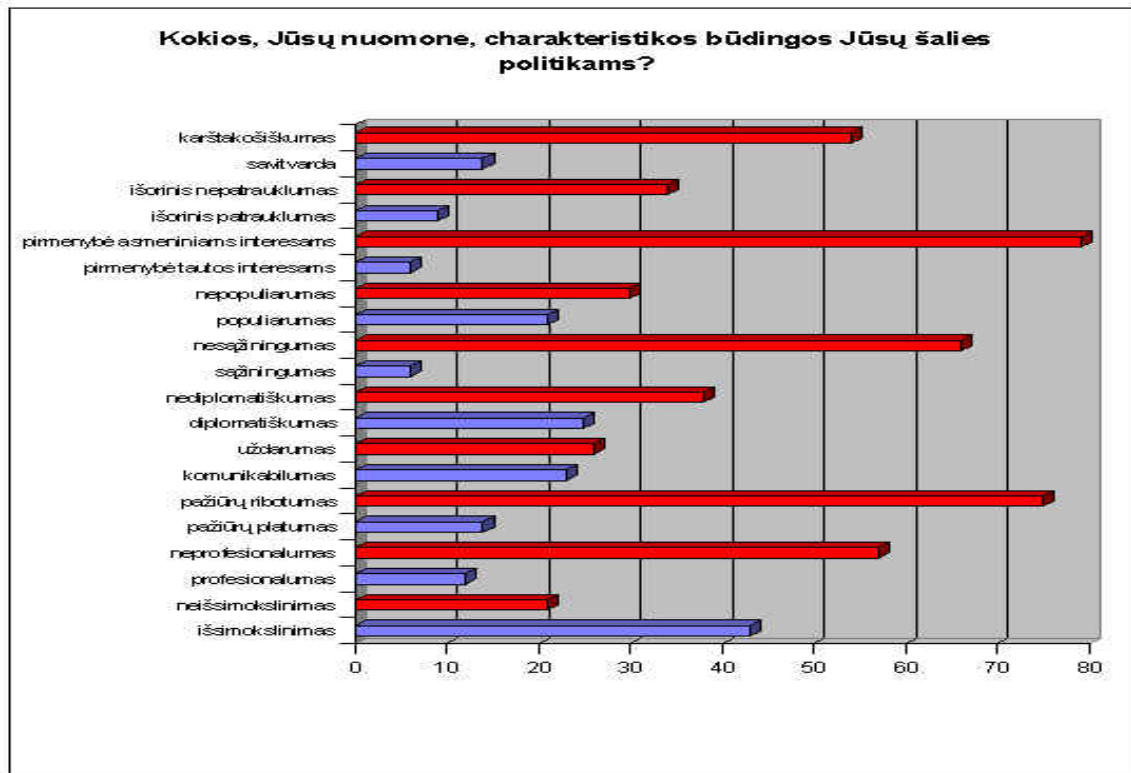
Kad geriau įsivaizduotume, kas suadro įvaizdį, panagrinėkime koks yra, pavyzdžiui, politiko įvaizdis. Ir tai mums padės padaryti internetinės svetainės www.sociumas.lt vykdyta apklausa apie Lietuvos politiko įvaizdį.

Pirmiausiai, buvo paprašyta lankytojų įvertinti politiko profesijos populiarumą:

Politiko profesija yra:



Svetainės respondentai nurodė, kokios savybės, jų nuomone, yra būdingos politikams:



Šios savybės - teigiamos ir neigiamos (grafike teigiamos savybės žymimos mėlynai, neigiamos - raudonai). Deja, apklausoje dalyvavę asmenys nurodė daugiau neigiamų, nei teigiamų Lietuvos politikams būdingų savybių. Apibendrinant galima teigti, kad:

- pagrindinės teigiamos politikų savybės - išsimokslinimas, diplomatiškumas ir komunikabilumas.
- pagrindinės neigiamos - pirmenybė asmeniniams interesams, pažiūrų ribotumas bei nesąžiningumas.

Dažnai visuomenėje vyrauja nuomonė, kad viena ar kita profesija yra vyriška ar moteriška. Galbūt pastaruoju metu tokie lyčių stereotipai pradeda nykti, tačiau su jais vis vien susiduriame labai dažnai. Todėl ir buvo paklausta, ar lankytoji politikos profesiją sieja su kokia nors viena lytimi:



Dauguma lankytojų atmets bet kokius lyčių stereotipus - jie mano, kad ši profesija nesietina su nė viena lytimi. Na, o likę respondentai pasiskirstė akivaizdžiai - dauguma jų politiką sieja su vyrais, ir tik labai maža dalis - su moterimis.

Pirmasis įspūdis

Žmogus žinodams, kad yra ar bus kitų žmonių reagavimo objektas, nori tą reagavimą padaryti kuo naudingesnį sau. Taip kuriame įspūdį apie save. Įspūdžio kūrimas yra teisioginis ar netiesioginis informacijos apie save pateikimas kalba, veiksmais, elgesiu. Įspūdžio kūrimo tikslai: atrodyti kompetentingu, stipriu, teisingu, kelti užuojautą ir t.t. Tikslams realizuoti naudojamos skirtingos strategijos:

- Įsiteikimas
- Įbauginimas
- Savęs aukštinimas
- Pavyzdingumas
- Kentėjimas

O kaip mes susidarome įspūdį apie kitus? Svarbiausias vaidmuo tenka išvaizdai ir apranagai. Pirmasis įspūdis formuojasi pagal tam tikrus dėsningumus. Fiziškai patraukliam žmogui esame linkę priskirti teigiamas savybes, taigi, formuojantis pirmam įspūdžiui patarauklūs žmonės įgyja tam tikrą privalumą lyginant su mažiau fiziškai patrukliais asmenimis. Toliau labai svarbus aspektas yra stereotipai. Stereotipas- tai supaprastintas tam tikros grupės žmonių įvaizdis, tikėjimas, kad šioje grupėje visi žmonės yra vienodi. Stereotipas- pagrindis prietarų šaltinis. Kuo mažiau pažįstame vienai ar kitai grupei priklausančius žmones, tuo prietairai stipresni. Dar pirmą įspūdį padade susdaryti socialiniai suvokiamų žmonių vaidmenys. Tikimės tokio elgesio, koks priimtinas tam tikrą padėtį užimančiam žmogui, pavyzdžiui, dvasinikai ir psichologai užjaučia. Ir pabaigai, kalbant apie pirmąjį įspūdį, norėčiau pasakyti, kad pirmais įspūdis yra labai svarbi jūsų tolesnio įvaizdžio dalis, tačiau jis gali būti koreguojams.

Kaip pristayti save?

Ankščiau ar vėliau visiems pasitaiko proga pasisakyti prieš auditoriją. Tad pasisakant su tam tikra kalba reikia nepamiršti, kad kartu pateikiate ir save. Jau pirmosiomis minutėmis klausytojai turi nuspręsti, ar jie varginsis jūsų klausydami, ar ne. Todėl gausi literatūra ir treniruočių programos, skirtos pasisakymo meno tobulnimui, akcentuoja sėkmingą pradžia. Svarbu ne tik jūsų pranešimo turinys, bet ir jūdų įvaizdis.

Jūsų pasisakymas gali būti formalus, pavyzdžiui, vadybos posėdyje, ar neformalus, pavyzdžiui, auditorijoje, grupiokams. Čia į pirmą vietą išskyla du kalusimai:

1) *koks jūsų pasisakymo tikslas?* Ar atvykote informuoti dalyvaujančiu, bet neįtraukiant juos į diskusiją?

Ar norite pasiūlyti aptarti kokius nors klausimus?

2) *Koks jūsų klausytojas?*

Jūsų kolegos?

Jums lygūs, viršininkai ar pavaldiniai?

Klientai ar galimi užsakovai?

Spauda? Plačioji visuomenė?

Formalus pristatymas

Jei siekiate tik informuoti klausytojus, neįtraukiant juos į diskusijas, turite pabrėžti savo autoritetą ir padėti drabužių stiliumi ir pasitinkičio elgesio maniera. Jūsų gestai, elgesys ir balsas turi būti įtikinami kaip ir žodžiai. Venkite apsauginių judesių: nesiimkite rankų už nugaros ir „neapkabinkite savęs“, nekryžiuokit jų ant krūtinės- tai apsauginiai judesiai, reiškiantys nepasitikėjimą tuo, ką sakote. Jūsų gestai turi būti atviri. Nesinauokite pamokančiais judesiais: pakeltu smiliumi, sustiprinant argumentus, ar- sėdint prie stalo- nemeliu sudėjus pirštus (tai atskleidžia išdidumą).

Nepaisant rimto pasisakymo turinio, šypsena, sušvintanti jūsų veide, pagelbės susilaukti palankios nuomonės. Sąmoningai ir nuolat sutikite salėje sėdinčių žvilgsnį lyg kreiptumėtės į juos. Nevenkite tokio bendravimo su „nepatogiais“ asmenimis. Tiesioginis kontaktas su jais- pasitikėjimo išraiška ir galimybė užsivengti jų anpuolio. Stebėkite, kad jūsų balsas skambėtų įtikinamai. Mintį baikit žemesniu, lygesniu tonu, reiškiančiu, kad pasakyta- nenuginčijamais faktais.

Neformalus pristatymas

Jei aplinka laisvesnė ir norite, kad žmonės atvirai aptartų savo problemas, jūsų išvaizda ir elgesys gali būti ne tokie orūs, bet privalote rasti individualų priėmimą prie aplinkinių ir mokėti išreikšti jų požiūrio supratimą. Čia jūsų pasisakymas turi būti nuoširdus, paremtas tarpusavio supratimu. Elgtis reikia kitaip, nei formaliuose renginiuose, jūsų klausimai ir judesiai turi būti nuoširdūs. Nestovėkite lyg prikaltas vienoje vietoje. Judėkite ir ištiesę ranką pakvieskite ką nors pasisakyti. Jei patogų palieskite kieno nors petį. Kalbant kitiems atsisėskite, palikdami kalbėtojui didesnę erdvę. Tai tam taikras signalas, rodantis, jog kalbėtojo žodžiai domina visus, tame tarpe ir jus. Būkite aktyvus klausytojas- sekite kalbantįjį, lyg jo žodžiai būtų svarbūs ir įtikinantys. Rašykitės pastabas, kad vėliau galėtume pakartoti svarbiausius pasisakymo punktus. Linktelėdami galvą išreiškite pritarimą oratoriui. Jei nesutinkate, nereiškite jausmų. Leiskite ir kitiems išsakyti kartais priešingą požiūrį. Nepamirškite – jūs nevienintelis, kuris, ka nors gina.

Pristatymas prieš didelę auditoriją

Sakyti kalbą prieš didelę žmonių grupę- tai jau vaidybinių pastangų reikalaujantis sugebėjimas. Čia nepakanka būti talentingu specialistu- tenka prasiskverbti į linksminimo sferą, tam kad visų dėmesys būtų sutelktas ties jūsų kalba. Klausytojų dėmesį turite patrauti ir sutelkti kurį laiką ne tik kalbos turiniu, bet ir rengiamaisiais efektais. Puikus gaminys tobulame įpakavime- štai teisingas derinys. Geras pasisakymas prieš didelę auditoriją- toli gražu ne vien žodidinis veiksmas. Jis visada reikalauja ir gerų vaizdinių priemonių. Kiekviena šiuolaikiška auditorija- ir jūsų- laukia ir vaizdinio informacijos pateikimo. Pavyzdžiui, jūsų kalusytojai dvi valandas per dieną žiūri televizorių, atakuojami įmantriomis radijo reklamomis, skaito laikraščius, kur gausu vaizdinės informacijos. Pagyvinant didelį pranešimą, sistemiant ir pabrėžiant informaciją, prireiks tam tikrų rekvizitų. Bet nepamirškite- svarbiausiu rekvizitu liksite jūs. Pristatnt prieš

didelę auditoriją reikia naudoti teatro taktiką: sustiprinti balsą, pabrėžti kiekvieną gestą. Taip pat svarbu patraukti auditorijos dėmsį ne tik pranešimo turiniu, bet ir savo išvaizda. Taip pat labai svarbu išstudijuoti patalpos planą ir nustatyti, koku kampu jus matys klausytojai. Jei kalbėsit iš vietos, kuri viename aukštyje su klausytojais, reikia būti pakankamai aukštam. Taigi, jei pritūko kelių centimetrų, būtų pravartu pasirūpinti pakyla.

Didžiausia tikimybė, kad formaliuose renginiuose teks sėdėti prie stalo ar jus pakvies į tribūną, iš kurios teks kalbėti. Bet kuriuo atveju turit būti tikra, kad apranga jūsų nepavestu. Taigi drabužiai turi būti ne tik gražūs, bet ir patogūs. Scenoje ir tribūnoje stenkitės, kad gerai matytusi jūsų veidas. O idealu, kai matosi nors dalis biusto. Paprastai iš tribūnos sakoma kalba migdo klausytojus, jei trunka ilgiau nei 10 minučių. Jei neturit laiko mintinai išmokti kalbos ir nepavyksta žvilgčioti į užrašus, tai geriau kartkartėmis nutraukti kalbą, nueiti nuo tribūnos ir pradėti improvizuoti. Kartą kitą būtinai nueikite nuo tribūnos, kad kalusytojai išvystų jus visą, tuo būdu sklaitydami monotonišką kalbančios kalbos vaizdą.

Norint didelėje scenoje būti pastebimam, svarbu žinoti, kokia jos fono spalva. Dažnai ją sudaro labai tamsios užuolaidos ir apsirengusi tamsiu kostiumu galite pasimesti scenoje, todėl apsisrenkite kontrastinga spalva, kad išsiskirtume fone.

Jūsų balso skambesys

Daugelio politkų, aktorių ir verslininkų sėkmė tam tikra dalimi priskiriama jų balso tembrui. Kokį įspūdį kelia jūsų balsas aplinkiniams?

Tai svarbu žinoti, nes balsą sudaro 38 procentus bendro, kitiems daromo įspūdžio. 55 procentai priklauso nuo jūsų išvaizdos ir elgesio, ir tik 7 procentai- nuo to, ką jūs sakote. Tačiau nemokėdamas pateikti minčių negalėsite sulaukti sėkmės taip pat. Geras balsas pabrėžia jūsų profesionalumą ir palaiko dėmesį. Blogas balsas geriausiu atveju sukelia nuobodulį, blogiausiu- erzina, o tai smukdo jūsų įvaizdį.

Pasiruošimas viešam pasisakymui

Taigi padirbėjote su savo balsu, o dabar atėjo metas prašnekti. Daugelis žmonių tokioje situacijoje pradeda nervintis, todėl jūs ne vienintelis.

Pirmiausiai, ką turite padaryti, tai – asipalaiduoti. Laukiant pasisakymo jūsų organizme kaupiasi adrenalinas. Būtent jis sukėlė neįtikėtiną įtampą. Kai įtampa iš tiesų didelė, net užgniaučia kvapą. Jums turėtų padėti vaikščiojimas, kuris išslaidytų iš jūsų organizmo adrenalina. Tik nepersistenkit, kad nepradėtumėte dusti. Jei nerimas nugalės, prasidės paviršutiniškas kvėpavimas tik viršutine plaučių dalimi. Tai privers kvėpuoti dažnai ir sunkiai, vos atgaunant kvapą, nenoromis viena oktava pakils balsas. Taigi kvėpuokite lėtai ir giliai. Įkvėpkit, bet kalbėkit iškvėpdami, taip balsas taps gilesnis, o skmbesys-valdomas. Jei kalbant išdžiūsta burna, o po ranka nėra vandens, akimirka sustokit, lyg norėdami žvilgtelėti į užrašų knygutę ar užrašus, ir dvi ar tris sekundes pakandžiokite liežuvį. Taip išsiskyrusios seilės padės sušvelninti gerklę.

Kūno kalba

Savo elegeziu galime kitiems kelti teigiamą įspūdį, bet galime ir sunaikinti kitą žmogų, pavydžiui, taip:

Pritariantys signalai	Neigiami signalai
Sėdėkite tiesiai ir stenkitės atrodyti gyvai. Nuoširdų susidomėjimą galima išreikšti lengvai palinsktant į priekį. Nenuleiskit žvilgsnio nuo pašnekovo.	Nuleisti pečiai, sėdint išlenkta nugara
Sakykite pastabas, bet ne nuolat, o pagrindiniams punktam	Žvilgsnis nukreiptas į užrašų knygele, langą ar lubas. Bebrasmiškas murmėjimas
Veidas atgręžtas į oratorių ir pirmininką.	Į šoną nukreiptas lėmuo
Klausiantis kūnas lyg „atviras“: rankos laisvai guli ant stalo ar nuleistos palei kūną, plaštakos atpalaiduotos	Perspėjantys grasinantys judesiai
Švelnindami įtampą šypsokitės ir būkit geros nuotaikos.	Akmeninis veidas, šalta ar pašaipei išraiška.

Kaip jūs spaudžiate ranką pasisveikindami? Rankos paspaudimo būdas sveikintis daug ką pasako apie jūsų pasitikėjimą, profesionalumą ir padėtį. Kokius signalus siunčiate?

- Spaudžiant abiejomis rankomis dažnai išreiškiame palankumą ir šilumą, bet dauguma laiko šį judesį motinišku, o kai kada net išdidžiu.
- Ištiesta ranka perspėja- nesiartinkite. Leidžiate suprasti, kad jaučiate sau pavojų ar kad jūsų padėtis aukštesnė
- Teisingas rankos paspaudimas- atviras ir draugiškas. Stipriai suimkite kito žmogaus ranką ir šypsodamiesi pažvelgite į akis.

Punktualumas- ne tik karalių mandagumas

Taip, tai tiesa, mandagumas- karalių privilegija. Bet jūs taip pat siekiate užimti geras pareigas, gauti trokštamą darbą ar sudaryti sandorį su itin svarbiais asmenimis ar verslo partneriais. Todėl punktualumas- tai jūsų įvaizdžio svarbiausioji dalis. Kodėl mes pasipuošę auksiniais laikrodžiais, apsiginklavę kompiuteriniais kalendoriais ir telefonuose pypsinčiomis dienotvarkės atmintinėmis, vis tiek vėluojame į renginius, o karaliai būdavo punktualūs net ir be visų tų laikmačių.

Nors mūsų šalyje autobusai, troleibusai ar kitas viešasis tarnsportas nuolat vėluoja, tačiau žmogiškasis nepunktualumas laikomas vienu didžiausių etiketo nusikaltimų. Tai- savęs sureikšminimas, sukeltiant kitam nepatogumą. Kas gali būti šlykščiau?

O vėluoti į pokylius, vakarėlius, kokteilius, renginius ar svečius- dvigubai žema, nes taip paniekiamas šeimnininko svetingumas. Tai tas pats kaip spjauti į pasisveikinimui ištiestą ranką. Kaip įdomų pavyzdį galių pateikti britų kultūrą, kur, pavyzdžiui,

juridinis asmuo ar kompanija vėluoja atisikaityti į jūsų laišką, po 28 valandų jiems gresia administracinė bauda.

Kokios yra nerašytos visuomenės normos dėl vėlavimų į pokylius, vakarėlius ir renginius.

Įsivaizduokite, jūs gaunate kvietimą į pokylį. Paprastai tai kvietimo lapelis, pokylio programėlė su RSVP kortele, kuri reiškia prancūziško pasisakymo “prašome atsakyti” trumpinys. Jei jūs išsiunčiate teigiamą atsakymą, jau nuo tos minutės jūs neturite teisės neatvykti. Šios taisyklės jums gali pasirodyti pakankamai griežtos, tačiau supraskite ir šeiminkus. Nesvarbu ar jie organizuoja pokylį penkiems ar penkiems šimtam žmonių. Jų rūpestis, kad vakaras praeitų sklandžiai, kad visiems užtektų gėrimų ir valgių, kad nebūtų spustis tuštumos. Tačiau jei jau atsitiko kokia rimta nelaimė (liga, laidotuvės ar pan.), būtinai praneškite apie tai organizatoriams ar šeiminkams.

O taoliau jau viskas labai paprasta. Pasižiūrėte programėlėje kelintą valandą reik atvykti. Atvykstate. Šeiminkai pasitinka svečius, bučiuojamasi į skruostelius, sakoma: “Kaip gyvojate? O, kokia nuostabi suknelė”. Siūloma taurė šampano, svečiai susipažįsta vieni su kitais ir mezgą vadinamąjį “small talk”- elegantišką pokalbį.

Tačiau kaip elgtis ne tokų iškilmingų ir formalų renginių metu? Taigi, susižinote atvykimo laiką ir nėvėluojate. Nebijokite, kad ateisite pirmi- juk sudarysite draugiją nekantraujantiems šeiminkams. Ypač jei kviečiama pietų į namus- nėra nieko baisiau, nei žongliruoti patiekalais, šildant juos vėluojantiems svečiams.

Žodžiu- nėvėluokime. Atminkite: jei jūs pavėluojate ir, jums išengus pro duris, visi susirinkusieji vienu metu atsisuka, tai veikiausiai ne todėl, kad jūs- nuostabi princesė, kuri visus pakerėjo savo pasirodymu. Veikaliausiai tai tik spontaniška reakciją į “pagadintą orą”. Tikros princesės atvyksta su lig paskutiniu kvietime nurodytu valandos dūžiu.

Litararatūra:

www.sociumas.lt

Meri Špilen “Vyro įvaizdis” 1997m.

Meri Špilen “Moters įvaizdis” 1997m.

Gestelan richard “Kaip išgauti “taip”: menas bendrauti ir derėtis įvairiose kultūrose” 1997m.

Gertrud Tuesen “Tarnybinis etiketas:knyga moterims” 1999m.

Inge Wolkf “Biznio knyga nuo A iki Ž” 2000m.