

САМООЦЕНКА И ИМИДЖ



В деловой сфере есть ряд профессий, где положительный имидж – один из критериев профессиональной пригодности. В первую очередь, это касается людей представительских профессий. Администратор офиса, помощник руководителя, секретарь в этом списке не исключения.

«Имидж» (англ.) – «образ» самопрезентация, технология самоподачи.

Имидж должностного лица – это его сложившийся образ в глазах окружающих. А **имидж компании** – это представление о ней людей, которые, так или иначе, с ней сталкиваются (посетители, клиенты, работники).

В компанию, с негативным имиджем обращаются неохотно, в последнюю очередь. А ведь визитной карточкой компании является именно секретарь или администратор офиса. От его внешнего вида и манеры поведения зависит впечатление от предприятия в целом.

О том, каким же должен быть профессиональный имидж секретаря, от чего он зависит и как его корректировать, поговорим в нашей сегодняшней лекции.

Администратор офиса и корпоративная культура

В каждой компании сформирована своя корпоративная культура, включающая в себя свод писанных и неписанных норм и правил. Поскольку администратор офиса, как правило, является визитной карточкой фирмы, он не только должен знать все нормы, но и соответствовать им.

К стандартам корпоративной культуры относят общепринятые правила дресс-кода и коммуникативной культуры.

Дресс-код — это система знаков, которая информирует о принадлежности к той или иной профессиональной группе.

По манере одеваться судят о человеке в целом, о его профессионализме и отношении к работе.

Для идеального внешнего вида, безусловно важны: ухоженная кожа, макияж, прическа.

Цвет волос обычно подбирается на основе цветотипа внешности. В офисе актуальна и допустима только натуральная цветовая гамма, даже если ваши волосы окрашены. Длинные (ниже плеч) волосы необходимо собирать в прическу. Главное, она должна быть аккуратной, красивой, но не экстравагантной. Кокетливые укладки в офисе не актуальны.

Макияж должен быть деловым (создавать гармоничный и ухоженный вид) и соответствовать созданному образу.

Поскольку в деловой сфере мини и макси просто не существует, то *деловая длина юбки* должна доходить до середины колена плюс-минус 5 см.

Все вещи обязательно должны быть добротными и качественными; уместными обстоятельствам.

Относительно обуви: высота каблука должна составлять не выше 5–6 см. Шпильки на работе не уместны, так же, как и открытый мысок. Открытая пятка при этом разрешена. Чулочные изделия – необходимый атрибут независимо от погоды.

Из украшений, должна быть, или исключительно качественная и дорогая бижутерия или скромные, не кричащие украшения из золота или серебра.

Если говорить о *коммуникативной культуре*, то в её основе лежат общепринятые требования к общению, неразрывно связанные с признанием неповторимости, ценности каждой личности: вежливость, корректность, тактичность, скромность, точность, предупредительность.

Вежливость — это выражение уважительного отношения к другим людям, их достоинству, проявляющееся в приветствиях и пожеланиях, в интонации голоса, мимике и жестах.

Корректность — умение держать себя в рамках приличия в любых проблемных ситуациях.

Тактичность — это чувство меры, границ в общении, превышение которых может обидеть человека, поставить его в неловкое положение. Бестактными могут быть замечания по поводу внешнего вида или поступка, сочувствие, выраженное в присутствии других (например, по поводу интимной стороны жизни коллег).

Скромность в общении означает сдержанность в оценках, уважение вкусов, привязанностей других людей. Следовательно, просто недопустимы высокомерие, развязность!

Точность также имеет большое значение для успеха деловых отношений. Без точного выполнения принятых обещаний и взятых обязательств работать трудно. Неточность часто граничит с ложью и обманом.

Предупредительность — это стремление первым оказать любезность, что может избавить другого человека от неудобств и неприятностей.

Правильный имидж – это законченный совершенный образ вашего делового «Я» и залог процветания вашей компании через формирование (с вашей помощью) позитивного корпоративного имиджа.

Этика поведения администратора офиса

По поведению и манере держаться, можно определить статус человека и его положение. Это один из важных факторов успеха или неуспеха в работе.

Ведь настоящий профессионал – это не только тот, кто владеет тонкостями какой-либо специальности, но и тонкостями делового этикета.

Поэтому во всём поведении администратора офиса должны сквозить: спокойствие, уверенность, корректность, вежливость, доброжелательность и тактичность.

Сидеть желательно свободно. Положение корпуса – без наклонов вперёд или назад (на спинку стула опираться не рекомендуется).

Необходимо помнить о том, что злое выражение лица, грозный взгляд, ирония, неуважительное отношение к посетителям, являются отражением низкого уровня культуры.

И, наконец, не забывайте улыбаться! Ничто не ценится так дорого и не стоит так дешево как подлинная (не голливудская), изнутри светящаяся улыбка. Она длится одно мгновение, а память о ней сохраняется навсегда!

Совет:

Поскольку улыбка не только рождается чувством, но и рождает его, то утром, перед зеркалом нужно вспомнить что-то приятное, что поможет обрести приветливое выражение глаз и лица. А на работе вы просто вспоминаете это ощущение и общаетесь с коллегами и посетителями с улыбкой Джоконды, как бы тающей на лице.

Психология в работе администратора офиса

Для того, чтобы с мнением администратора офиса считались, и воспринимали его как настоящего профессионала своего дела, необходимо позиционировать себя в определённом качестве, другими словами, создать себе соответствующий имидж и статус.

Например, если у администратора есть прямые или косвенные подчинённые, то ему необходимо позиционировать себя в качестве управленца.

Для того, чтобы разобраться с ситуацией (постфактум), нужно объективно ответить себе на три вопроса:

1. Кем я являюсь в данный момент времени для своего непосредственного руководителя, для коллег, для клиентов, для посетителей?

2. От кого зависит мое позиционирование:

- только от меня (я самостоятельно могу выстроить то отношение к себе, которое считаю нужным, и этому никто не препятствует);

- от моего руководителя – он сразу дал мне понять, чего от меня ожидает и мои инициативы встречает, мягко говоря, с непониманием;

- от сотрудников – они сами определили мне роль в коллективе.

3. Каким образом добиться того, чтобы ко мне относились так, как я этого хочу и считаю нужным?

Определить, кем вы являетесь для своей компании, своего структурного подразделения можно, с помощью следующие вопросов. На каждый вопрос вам нужно выбрать один вариант ответа (всегда, часто, редко, иногда).

1. Вас просят набрать на компьютере, отнести документ, приготовить кофе, встретить клиента и т.п.

2. Вас спрашивают о предстоящих мероприятиях, рабочих и праздничных днях, графике отпусков и т.п.

3. К Вам обращаются, если необходимо пополнить запасы канцелярских и хозяйственных товаров, расходных материалов для оргтехники и т.п.

4. К Вам обращаются за поддержкой при конфликтных ситуациях, «замолвить слово» руководителю или просто «поплакаться в жилетку» и т.п.

5. Руководитель советуется с Вами по поводу приема на работу, повышения, перемещения, увольнения сотрудников.

6. Вы разрабатываете графики отпусков, согласовывая их с сотрудниками, обсуждаете режим работы и правила поведения в офисе и т.п.

7. Вы организовываете совещания, конференции, корпоративные праздники и т.п.

8. Вас просят принять звонок, передать информацию, написать объявление или информационное письмо и т.п.

9. Вас просят просмотреть текст рекламного объявления или объяснительной записки, внести коррективы в статью или заметку, оценить стиль документа и т.п.

Комментарий:

Если Вы ответили «всегда» или «часто» на вопросы 1, 3, то, скорей всего, Вас воспринимают исключительно как обслуживающий персонал.

Если Вы ответили «всегда» или «часто» на вопросы 2, 8, то, скорей всего, Вы, в первую очередь, отвечаете за передачу информации.

Если Вы ответили «всегда» или «часто» на вопросы 5, 6, 7, Вы движетесь по управленческому пути (можете претендовать на должность менеджера по административной деятельности).

Если Вы ответили «всегда» или «часто» на вопросы 4, 9, то Вы, кроме управленческих навыков, сумели также завоевать авторитет у ваших сотрудников.

Если директор при приеме на работу сообщил вам о своем желании видеть в вашем лице полноценного помощника, на которого он готов

переложить и часть управленческих задач, то Вы действительно сможете приобрести хороший управленческий опыт, имея серьезную поддержку со стороны начальства.

Если же директор сразу дал понять, что ему нужен человек «на подхвате», то одной из ваших первостепенных задач будет доказательство того, что Вы способны на большее. А для этого нужно не только быть отличным профессионалом в своём деле, но и обладать такими личностными характеристиками как: стрессоустойчивость, адекватная самооценка и ассертивность.

Иными словами, для того, чтобы выстроить нужное к себе отношение и создать положительный имидж (правильно позиционировать себя в компании), в первую очередь, желательно объективно оценить себя.

От того, как человек оценивает себя, зависит очень многое: стабильность, устойчивость, его внутреннее равновесие, удовлетворенность собой, своей работой и жизнью.

Для того, чтобы определить на каком уровне находится ваша самооценка, можно использовать следующий психологический тест:

Инструкция:

1. Внимательно прочтите набор из 20 качеств личности: аккуратность, доброта, жизнерадостность, настойчивость, ум, правдивость, принципиальность, самостоятельность, скромность, общительность, гордость, добросовестность, равнодушие, лень, зазнайство, трусость, жадность, подозрительность, эгоизм, нахальство.

2. В столбик «идеал» под номером (рангом) 1 запишите то качество из вышеуказанных, которое вы более всего цените в людях, под номером 2 — то качество, которое цените чуть меньше и т. д., в порядке убывания значимости. Под номером 13 укажите то качество — недостаток — из вышеуказанных, которое вы легче всего могли бы простить людям (ведь, как известно, идеальных людей не бывает, у каждого есть недостатки, но какие-то вы можете простить, а какие-то — нет), под номером 14 — тот недостаток, который простить труднее и т. д., под номером 20 — самое отвратительное, с вашей точки зрения, качество людей.

3. В столбик 2 «Я» под (рангом) 1 запишите то качество из вышеуказанных, которое лично у вас сильнее всего развито (независимо от того, достоинство это или недостаток), под номером 2 — то качество, которое развито у вас чуть менее и т. д. в убывающем порядке, под последними номерами — те качества, которые у вас менее всего развиты или отсутствуют.

Обработка:

1. Подсчитываем по формуле

$$D_i = (R_{i1} - R_{i2}),$$

где R_{i1} (номер) — ранг 1-го качества в 1-м столбике; R_{i2} — ранг 1-го качества во 2-м столбике; D_i — разность рангов 1-го качества в столбцах. Возводим D_i в квадрат. Подсчитаем все D_i , возведенные в квадрат, их должно быть 20. Предположим, что первое слово в столбце 1 — ум ($R_{i1} = 1$), а в столбце 2 это слово находится на пятом месте, т. е. $R_{i2} = 5$, тогда по формуле вычисляем $(1 - 5) = -4$, возводим в квадрат = 16, и так далее для всех n слов по порядку (n — количество анализируемых качеств, $n = 20$).

2. Затем полученные (D_i , в квадрате) складываем, умножаем на 6, делим произведение на $(n \times n \times n - n) = (20 \times 20 \times 20 - 20) = 7980$ и, наконец, от 1 отнимаем частное, т. е. находим коэффициент ранговой корреляции:

$$r = 1 - \frac{6 * \sum D_i^2}{n^3 - n}$$

3. Полученный коэффициент ранговой корреляции сравниваем с психодиагностической шкалой.

Психодиагностическая шкала

Уровни самооценки

Неадекватно низкий	Низкий	Ниже среднего	Средний	Выше среднего	Высокий	Неадекватно высокий
(-0,2)—0	0—0,2	0,21—0,3	0,31—0,5	0,51—0,65	0,66—0,8	свыше 0,8

Самооценка может быть **оптимальной и неоптимальной**. При оптимальной, *адекватной самооценке* субъект правильно соотносит свои возможности и способности, достаточно критически относится к себе, стремится реально смотреть на свои неудачи и успехи, старается ставить перед собой достижимые цели, которые можно осуществить на деле. К оценке достигнутого он подходит не только со своими мерками, но и старается предвидеть, как к этому отнесутся другие люди: коллеги по работе и друзья. Он чувствует уверенность в себе, сбалансирован и уравновешен.

К оптимальной относятся:

- «высокий уровень» и «вышесреднего уровня» (человек заслуженно ценит, уважает себя, доволен собой);

- «средний уровень» (человек уважает себя, но знает свои слабые стороны и стремится к самосовершенствованию, саморазвитию).

Самооценка может быть и **неоптимальной** — **чрезмерно завышенной или слишком заниженной**.

На основе неадекватно завышенной самооценки у человека возникает неправильное представление о себе, идеализированный образ своей личности и возможностей, своей ценности для окружающих. В таких случаях человек идет на игнорирование неудач ради сохранения привычной высокой оценки самого себя, своих поступков и дел.

Восприятие реальной действительности искажается, отношение к ней становится неадекватным — исключительно эмоциональным. Любое справедливое замечание начинает восприниматься как придирка, а объективная оценка результатов работы — как несправедливо заниженная. Неудача представляется следствием чьих-то козней или неблагоприятно сложившихся обстоятельств, ни в коей мере не зависящих от действий самой личности.

Человек с завышенной неадекватной самооценкой не желает признавать, что неудачи — следствие собственных ошибок, лени, недостатка знаний, способностей или неправильного поведения.

Если же высокая самооценка меняется в соответствии с реальным положением дел — увеличивается при успехе и снижается при неудаче, — это может способствовать развитию личности, так как ей приходится прикладывать максимум усилий для достижения поставленных целей, развивать свои способности и волю.

Если самооценка занижена, человек, как правило, не уверен в себе, испытывает страх перед окружающим миром, не умеет добиваться желаемого результата, ограничивается решением обыденных задач, чрезмерно критичен к себе и еще более требовательны к другим, не прощают ни одного промаха или ошибки, склонны постоянно подчеркивать недостатки окружающих.

Слишком высокая или слишком низкая самооценка нарушают процесс самоуправления, искажают самоконтроль.

Поскольку самооценка зависит от многих составляющих (уровня притязаний, самоощущения, уверенности в себе, асертивности) и складывается под влиянием оценки окружающих и, став устойчивой, меняется с большим трудом, то изменить ее можно, изменив отношение окружающих (сверстников, сотрудников по работе, преподавателей, родных).

На надежной основе уверенности и адекватности можно выстроить привлекательный, **истинный образ** себя, которому не страшны нападки коллег в виде колких замечаний, упреков. Методы повышения уверенности в себе и, как следствие, формирование адекватной самооценки описаны в статье «Стать асертивным просто».

Автор Людмила Стрельникова,
Практический психолог, бизнес-тренер,
Консультант по управленческому и кадровому консалтингу
Источник сайт <http://hrm.bz/stati>

Использование материалов сайта возможно только с указанием источника – прямой, активной, не закрытой ссылки на ресурс <http://hrm.bz/stati>

ІІІ "Профі-центр Стрельниківих"