У.Мөнхсансар *- Хууль сахиулахын удирдлагын академийн 821 дүгээр дамжааны суралцагч*

УДИРДАХ АЛБАН ТУШААЛТНЫ ИМИЖИЙГ ТӨЛӨВШҮҮЛЭХ ЗАРИМ АСУУДАЛ

Хураангуй. *Энэхүү нийтлэлээр удирдах албан тушаалтны имижийн тухай ойлголт, түүнийг төлөвшүүлэхэд зарим асуудлын талаар гаргаж тавихыг зорилоо.*

Түлхүүр *үг. Удирдах ажилтны имиж, имижийг төлөвшүүлэх асуудал, ёс зүй, ур чадварыг сайжруулах.*

Имиж гэж юу? Түүний мөн чанар, хэрэгцээ шаардлага юунд байна? Удирдах албан тушаалтанд зайлшгүй байх ёстой шалгуур үзүүлэлт мөн үү? гэсэн асуулт энэ асуудлын хүрээнд урган гарна.

Имиж *(англ. Image) гэдэг* нь *дүр төрх, шинж чанар, нэр төр* гэсэн утга, санааг илэрхийлсэн англи үг бөгөөд хувь хүн өөрөө бусдад эерэг, түүнчлэн сөрөг хэлбэрээр сэтгэгдэл төрүүлэх увдисын илэрхийлэл юм.

Имиж зөвхөн хүний хувцаслалт, гадаад үзэмж, төрх байдлыг илэрхийлэх бус, бусадтай харилцах харилцаа, ярих, бусдыг сонсох ур чадвар, мэдлэг, боловсрол, аливаад хандах хандлага, дотоод сэтгэл зүйн өвөрмөц шинж, онцлог байдлын илэрхийлэл юм[1].

Хүмүүсийн имижийг бүрдүүлэгч хүчин зүйлд гэр орон, ажлын байр, нийгэмтэйгээ харилцах харилцаа төдийгүй орчин тойрондоо бий болгосон өөрийн хүрээлэл хүртэл багтдаг.

Удирдах албан тушаалтны имиж хамгийн түрүүнд гадаад байдал, ерөнхий төрхөөр илрэн үнэлэгдэх тал бий.

Орчин үед хувь хүний имижийг хоёр үндсэн хэлбэрээр илэрдэг гэж үзэж байна. Өөрөөр хэлбэл бусдын буюу олон түмний харах болон сонсох мэдрэхүйд таалагдах хэлбэрээр хүн бүр өөрийн имижийг бүрдүүлэх ба үүнийг дараах хэлбэрээр ангилна.

Үүнд: 1. Визуаль имиж; 2. Вербаль имиж.

Визуаль имиж- тухайн хүний имиж нь дүрсээр илрэх хэлбэр бөгөөд харах сувгаар дамжин илэрдэг.

Энэхүү имиж хэд хэдэн давуу байдлыг өөртөө бий болгодог. Тухайлбал:

[1] *Нийгэм, социологийн нэвтэрхий толь бичиг.* Цахим эх сурвапж, холбоос: yandex.ru/images/search?text=имиджи это. *(орос хэл дээр).*

> Орчуулга, тайлбар шаардагддаггүй *(ямар нэг нэмэлт тайлбар, мэдээлэл шаардахгүигээр шууд танин мэдэх боломжтой);*

> Хүний ой тогтоолтод илүү тод үлддэг *(шууд өөрийн биеэр хүлээж авч байгаа учир хуний дотоод сэтгэлд тод үлддэг);*

> Мэдээлэл харьцангуй бодитой *(дамжмал бус хэлбэрээр авч байгаа учир тухайн хувь хүний талаарх имиж бодитой).*

Визуаль имижийг бүрдүүлэх, өөртөө бий болгоход анхаарах дараах хүчин зүйлс байна. Үүнд: а) гадна төрх[1], б) биеэ авч явах байдал ихээхэн чухал ач холбогдолтой байдаг.

Гадаад төрх - Хувцаслалт маш чухал. Өөрөөр хэлбэл хүний гадаад үзэмжийг хараад л эхний, маш тогтвортой ойлголт авдаг. Тэгэхээр хувь хүн энэ сууриа маш зөв тавьж чадвал цаашдын имиж бүрдүүлэх арга замд тус дөхөмтэй.

Биез авч явах байдал - Үйл хөдлөл буюу физик хэл. Тухайн хүний биеэ авч явж буй байдал, үйл хөдлөл имижэд ихээхэн нөлөөлдөг ба угтаа биеийн хөдөлгөөн олон зүйлийг, түүний дотор ухамсартайгаар илэрхийлж чадаагүй зүйлсийг ч тод харуулдаг.

Вербаль имиж- Үг яриа болон бичгээр илэрхийлэх имиж. Өөрөөр хэлбэл хэлж, ярьж буй зүйлээрээ өөрийн имижээ бүрдүүлнэ гэсэн үг.

Үг яриа - Бусадтай ойлголцох, бусдад өөрийгөө таниулах, бусдаар хүлээн зөвшөөрүүлэх асар том зэвсэг.

Илтгэл - Хувь хүний болон удирдагчийн чадварыг илэрхийлэх имижийн нэг шалгуур гэж үздэг. Илтгэл тавих, уулзалтын үед танхимаа их сайн мэдрэх хэрэгтэй.

Имижийн тухай ойлголт, түүний мөн чанарыг танин мэдэхэд “Stereos types’’ чухал байр суурь эзэлнэ.

Тэгвэл “Stereotype” гэж юу вэ?

Stereotype (стереотип) - хэв маяг гэсэн утгатай англи үг. Хувь хүний имиж тодорхой жижиг хэсгүүд болох стереотипүүдээс тогтдог. Тухайлбал, хэн нэгэн нүднийхээ доор бусдад анзаарагдам мэнгэтэй бол тэр стереотип, мөн хэн нэгэн үргэлж дээл өмсдөг бол тэр бас нэг хэлбэрийн стереотип юм.

Стереотипын илрэн гарах хэлбэр, нөлөөлөл дараах үндсэн хоёр хэмжүүрээр хэмжигдэнэ. Үүнд:

1. Хүчтэй сэтгэгдэл төрүүлэх;

[1] Хүний гадаад төрхийг дотоод сэтгэлийн илэрхийлэл ч гэж үздэг тул үүнд ихээхэн анхаарал хандуулах болсон байна. Үүнд хувцаслалт, үс засалт, сахал, аксессуар, оймс, гутал, цүнх, цаг, энгэрийн зүүлт, алчуур хамаарна.

2. Хэр олон тооны. Энэ хоёр хүчин зүйлээс хамаарч тухайн хүнд имиж онцгой хүчтэй нөлөөлж, эсвэл сул дорой болгодог.

Стереотипийн хүчтэй сэтгэгдэл төрүүлэх хэмжүүр нь дотроо идэвхтэй, идэвхгүй гэж ангилагддаг байна.

Имижийг бүрдүүлж байгаа төрөл, хэлбэрээр дараах байдлаар ангилна:

1. Габитар.
2. Вербаль.
3. Кинетик.
4. Хүрээллийн буюу орчны имиж гэж дөрвөн үндсэн ангилалд авч үздэг. Хүн бүр өөрийн гадаад төрхөндөө тодорхой хэмжээгээр анхаарч, сайхан харагдахыг хичээдэг ба хүний гадаад төрхийг габитар болон кинетик имиж бүрдүүлдэг. Үүнд:

Габитар имиж - хувцаслалтын стандарт, зохистой дүр төрх, арьс арчилгаа, нүүр будалт, хэрэглээний соёл, гоёл чимэглэл, үнэртэн сүрчиг зэрэг багтдаг.

Кинетик имиж - Bodylanguage буюу биеийн хэл, өөрөөр хэлбэл биеийн ерөнхий хөгжил, алхаа, эрүүл мэнд, олны дунд биеэ хэрхэн зөв авч явах зэрэг багтана.

Харин вербаль имижид найрсаг үг, хэлний хөгжил, ярианы соёл, мэндлэх хүндлэх, үг хэлээр итгүүлэх, албан харилцааны үг хэллэг багтдаг бол орчны имижид гэр орон, ажлын байр, өрөө тасалгааны тохижилт, хобби зэрэг багтдаг байна.

Имижийг шинж чанараар ньэерэг, сөрөг, харьцаагаар ньмэргэжлийн, хувийн гэж ангилна. Хэлбэрээр нь анхдагч имиж, эд материалын. хувцаслах, өөрийн дундаж, хэл ярианы имиж гэж тус тус ангилна.

Имиж хүний гадна, дотно байдал, сэтгэл зүйн хэв шинж, цаг хугацаа, нийгмийн эрэлт хэрэгцээтэй нийцсэн, харилцан холбоотой төдийгүй тухайн хүний дэргэд байхгүй ч хүмүүсийн ухамсарт үлдсэн төсөөлөл ба энэ нь эерэг, эсвэл сөрөг талтай байж болно[1].

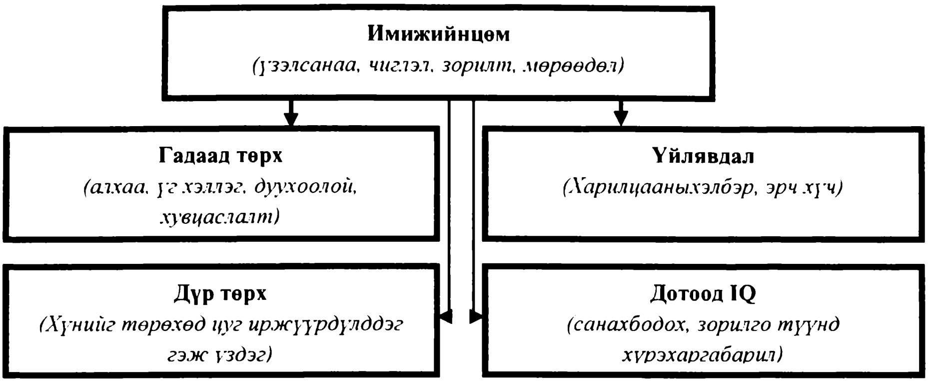
Имижийг үүсэх, таних хэлбэрээр нь шууд бүрэлдэх, шууд бус бүрэлдэх гэж ангилах бөгөөд энэ нь мөн дараах хэсэгт хуваагддаг. Үүнд:

Шууд бүрэлдэх имиж: ухамсарлагдсан, ухамсарлагдаагүй.

Шууд бус бүрэлдэх имиж: үнэн зөв мэдээлэлд тулгуурласан, худал мэдээлэлд тулгуурласан, зориуд зохион байгуулсан.

[1]Хүмүүсийн сэтгэл, зүрхэнд өөрийн ул мөрөө тод үлдээсэн нэгэн байхад огт үлдээгүй этгээд байж болох талтай.

Бид имиж гэхээр хүний гаднах байдал, дүр төрхийг голдуу авч үздэг нь учир дутагдалтай. Учир нь хүний гаднах байдал имижийн чухал бүрдүүлэгч хэсэг мөн боловч цорын ганц зүйл биш гэдгийг ямагт санах хэрэгтэй. Имижийг бүрдүүлэгч “дотоод" болон “хэрэгжүүлэгч” хүчин зүйлс байдаг бөгөөд үүнийг хураангуйлан үзүүлбэл доорх зураглал гарна.



Имижийн гол цөмийг үзэл санаа, чиглэл, зорилго, зорилт, хүсэл мөрөөдөл хэмээн авч үзвэл гадаад төрх, үйл явдал, дүр төрх гэх мэтчилэн янз бүрийн чиглэл гарах ба энэ нь имижийн талаарх ерөнхий төсөөлөл, ойлголтыг бий болгож байна.

Эрдэмтдийн судалгаагаар хүмүүсийн харилцааг үр дүнд хүргэх, тухайн хүний талаар мэдээлэл олж авах хүчин зүйлсийн 55 хувийг гаднах төрх, 38 хувийг харилцааны соёл, 7 орчим хувийг үгээр илэрхийлсэн харилцаа эзэлдэг гэж тодорхойлсон нь хүний гадаад төрх тухайн хүний талаарх анхны бөгөөд бодит төсөөллийг шууд бий болгодог нь тогтоогдож байна.

Тэгвэл байгууллагын хувьд удирдлагын арга барил, амжилт бүтээл удирдах албан тушаалтны имиж ямар байгаагаас тухайн байгууллагын имиж болон амжилт ихээхэн шалтгаалдаг байна. Ямар нэг байгууллагын үйл ажиллагааны талаар бодит мэдээлэл олж авахдаа хэвлэл мэдээллийнхэн ихэвчлэн удирдлагаас ярилцлага авдаг. Өөрөөр хэлбэл, тус байгууллагын талаарх олон нийтэд хүргэж буй мэдээлэл байгууллагын удирдах албан тушаалтантай салшгүй холбоотой.

Аливаа хүн өөрийн нүдээр харсан болгоныг үнэн бодит мэтээр хүлээж авдаг бол сонссон мэдээллийн үнэн, зөв эсэхийг мэдэхийг оролддог. Иймд удирдагчийн зүгээс харж хүлээн авах мэдрэхүйгээр дамжуулан бусдад нөлөөлөх нь илүү үр өгөөжтэй гэж үздэг байна.

Судалгаагаар танилцсаны дараах 5 минут, ярианы эхний 5 секундэд төрүүлэх гадаад сэтгэгдлээр таныг үнэлж дүгнэж, таны талаар анхны сэтгэгдэл бусдад төрж, имижийг тань таньж мэддэг гэж тогтоосон байна.

Тэгвэл ***"Бусадтай харилцахдаа юунд хамгийн их анхаарах ёстой вэ?"*** гэсэн асуулт зүй ёсоор тавигдана.

Удирдах албан тушаалтны имижийг төлөвшүүлэхэд анхаарах шалгуур үзүүлэлт. түүнийг хэрхэн бий болгоход чиглэгдсэн ба одоо энэ талаар дэлгэрэнгүй авч үзье.

Гадаад төрх[1]. Аливаа хүн өөрийн гадаад төрх байдлаасаа өөрөө таашаал авах ёстой[1] [2] гэж үздэг. Зарим удирдагч, нэрд гарсан улс төрч өөрийг нь чухам ямар төрх, үзэмж, имиж илүү их амжилтад хүргэж болохыг сайтар судалж мэдсэний үндсэн дээр өөрийгөө гайхалтай өөрчилж чаддаг байна.

Дуу хоолой. Амжилтын үндсийн салшгүй нэг хэсэг нь өөрийн дуу хоолой байдаг ба энэ нь таны гадаад төрх, биеэ авч явах байдал, ярианы агуулгаас дутуугүй чухал. Өөрөөр хэлбэл, таны дуу хоолой таны чансааг тодорхойлох бас нэг хүчтэй зэвсэг юм. Та албан тушаал хашиж байгаа бол олны өмнө үг хэлэх, харилцан ярилцах, бусдыг татахад таны ярьж буй дуу хоолойн өнгө чухал үүрэгтэйг үргэлж санаж, түүнийг сайжруулах талаар хичээллэх, хөдөлмөрлөх ёстой.

Олны өмнө уг хэлэх. Та үүнд бэлэн байгаа эсэхээ сайн бодож үзэх хэрэгтэй. Ярианыхаа сэдвийг хатуу баримталж, сэдэвтэй холбоотой зүйлдээ аль болох хурдан орж, түүний логик дэс дараалллыг өөртөө маш хурдан боловсруулж авах нь чухал.

Илтгэх урлаг, ур чадвар эзэмших. Удирдах албан тушаалтны имижийг төлөвшүүлэхэд анхаарах хамгийн чухал шалгуур үзүүлэлтийн нэг нь илтгэх урлаг бөгөөд энэ нь олны өмнө үг хэлэх, өөрийгөө танин мэдүүлэхээс тусдаа бие даасан чадварын тухай ойлголт юм.

Илтгэх урлаг нь хэрхэн үнэмшилтэйгээр яруу сайхан ярихыг судалдаг бие даасан шинжлэх ухаан бөгөөд үүнд дараах үндсэн хоёр агуулга багтдаг.

[1] Монгол хэлний нэвтэрхий толь бичиг. Гадаад төрх-биеийн хэв, галбир, хэлбэр, маяг **- гадаад** *төрх (гадаад байдал, гадаад үзэмж, гадаад хэлбэр маяг),* **нийтлэг төрх (а** *Түгээмэл хэлбэр маяг; б. Түгээмэл зан аалъ),* **төрх сайтай хүн (а** *Галбир сайтай хүн. бие бялдар сайтай хүн; б. Зан ааш сайтай хүн),* **галбир төрх** [хоршоо] *(хүн, амьтны биеийн хэлбэр)***, овор төрх** [хоршоо] *(хүний нүүр царайны гадаад байдал),* **байдал төрх** [хоршоо] *(юмны хэлбэр галбир, хэв маяг, гадаад байдал).*

[2]*М.Болормаа.* Ажил хэрэгч эмэгтэй. — УБ., 2001.31 дэх тал.

> **зөв ярих** (логикийн хувьд зөрчилгүй, агуулга сайтай, цэгцтэй ярих;)

> **сайхан ярих** (сонсголонтой, дууны өнгө чанга, сул хэмнэлтэй байх) гэсэн үндсэн агуулгаас бүрдэж байж сая бусдад хүрдэг[1].

Илтгэх урлаг бол мянга мянган хүний оюун ухаан, зүрх сэтгэлийг эзэмдсэн үгийн болон харилцааны их хүч бөгөөд тиймдээ ч үгнээс үг, санаанаас санаа, ярианаас яриа төрүүлдэг, ухаарал дамжуулдаг ухаан юм.

Илтгэх чадвар хүнийг хөгжүүлж, өөртөө итгэх итгэлийг бий болгож, өөрөө өөрийгөө таньж, бусдад үзэл бодлоо нээхэд тусалдаг.

Дээрх байдлаас дүгнэхэд эрдэмтэн, судлаачид имижийн бүрдлийн талаар янз бүрийн санал, тодорхойлолт дэвшүүлдэг ч имиж нь тухайн хүн өөрийгөө бусдад хэрхэн ойлгуулж байна гэдгийн илрэл гэж үзэж болох юм. Иймд дараах дүгнэлтийг дэвшүүлж байна. Үүнд:

1. Аливаа төрийн болон хувийн хэвшлийн аль ч байгууллагын хөгжил, дэвшил, соёлын төлөвшил, амжилт, өмнөө тавьсан зорилго, зорилтоо амжилттай хэрэгжүүлэхэд шат, шатны удирдах албан тушаалтны удирдлагын арга барил, ур чадвар, манлайлал, имиж ихээхэн үүрэг гүйцэтгэнэ.

2. Удирдах албан тушаалтан өндөр мэдлэг, боловсрол, мэргэжлийн гаргуун ур чадвар, олон гадаад хэл эзэмших нь нэг хэрэг боловч нийгмийн нэг бүрэлдэхүүн хэсэг болохын хувьд бусдын итгэл найдварыг хүлээсэн, хамт олондоо нэр хүндтэй байх нь хамгийн тэргүүний шалгуур үзүүлэлт мөн.

3. Имиж хэдийгээр мөн чанарынхаа хувьд субьектив шинж чанартай ч одоо цагт бусдыг үнэлэх, хүнийг танин мэдэх үнэлгээний суурь хүчин зүйлд хамааралтай чухал шалгуур үзүүлэлтэд тооцогдох болсон нь төрийн удирдлагыг хэрэгжүүлэх үйл ажиллагаанд зарим үед хамгийн их хамаарал бүхий шууд нөлөө үзүүлэх болж байна.

Учир нь имиж бол төрийн албаны шат шатны удирдлагыг хэрэгжүүлж төлөөлөгч болсон албан тушаалтны олон түмний ухамсар, бодол санаанд шууд туссан дүр зураг юм.

4. Удирдах албан тушаалтны имижийг төлөвшүүлэхэдгадаад төрх, байдал, дуу хоолойн өнгө, олны өмнө үг хэлэх чадвар, илтгэх ур чадвар зэрэг шалгуур үзүүлэлтэд онцгой анхаарал хандуулах хэрэгтэй.

[1] Зөв сайхан илтгэж ярих онолыг эртний Грект “реторика" гэдэг байсан бөгөөд энэ үгнээс “ретор”, “оратор”, “лектор” гэдэг үгс бий болсон. Эндээс үгээр зэвсэглэж, оюуны их хурыг буулгадаг уран илтгэгчийг “лектор” гэж нэрлэдэг болсон байна.