

ФУНКЦИИ ДЕЛОВЫХ КОМПЛИМЕНТОВ В ТРУДОВЫХ КОЛЛЕКТИВАХ

Пухир Валентина Михайловна

кандидат философских наук, Московский
государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство.)
va-lenta@bk.ru

FUNCTIONS OF BUSINESS COMPLIMENTS IN LABOR COLLECTIVES

V. Pukhir

Summary: The article defines the essence of the business compliment, their difference from praise and from flattery. In this article presented kinds of compliments in business communication, mechanisms of creating business compliments and ways of their increasing. Also author give the correct answers for compliments. In the article there are many examples from the personal experience of business communication. The author provides concrete and practical recommendations.

Keywords: compliments, praise, flattery, positive emotions, effective communication, active forms of behavior, mutually beneficial relationships, dialogue, values, beliefs, self-identification.

Аннотация: В статье определена сущность деловых комплиментов, их отличие от похвалы и лести. Доказывается, что комплимент является одним из самых эффективных приемов делового общения. Представлены виды комплиментов в деловом общении, механизмы конструирования деловых комплиментов и способы их усиления, а также правильные ответы на них. Статья снабжена примерами из опыта личного делового общения и конкретными практическими рекомендациями.

Ключевые слова: комплименты, похвала, лесть, положительные эмоции, эффективная коммуникация, активные формы поведения, взаимовыгодные отношения, диалог, ценности, убеждения, самоидентификация.

Человечество так устроено, что любое сообщество всегда «обрастало» ритуалами – с доисторических времен и до наших дней. Люди во время общения всегда стремились выразить взаимное уважение и доверие, обозначить положение в обществе и готовность к сотрудничеству. Для этого служили вербальные и невербальные знаки коммуникации. Целью данной статьи является представление и обоснование речевых приемов, помогающих вызвать у собеседника мгновенную симпатию, создать быстрое взаимопонимание. Наша задача – рассмотреть силу похвалы и комплиментов, неразумность лести и то, как эффективно пользоваться этими мощными инструментами в процессе делового общения.

В группу факторов, повышающих эффективность взаимодействия в трудовых коллективах, входит этикет и такие способы социально-психологического воздействия людей друг на друга, как похвала, выражение симпатии, признательности, уважение, включая комплименты. С их помощью удовлетворяется важная психологическая потребность личности – потребность в *положительных эмоциях*. Коллега или клиент, удовлетворяющие эту нашу потребность, воспринимаются нами как приятные люди.

Ряд экспериментальных работ показали, что симпатии могут возникать и как результат положительных оценок со стороны партнеров по деловому общению. Это происходит оттого, что мы склонны симпатизировать тем людям, которые оценивают нашу работу (или характер, способности) положительно; и проявлять настороженность и недоверие к тем, кто оценивает нас отрицательно. Как экспериментально установили американские психологи

Р. Девис и П. Хофтон, «мы с симпатией относимся к людям, которые симпатизируют нам, и с антипатией к тем, кто так же относится к нам» [5, с.81]. В многочисленных экспериментах было показано, что люди, дающие завышенную (с точки зрения самого адресата) оценку, воспринимаются им в целом более позитивно, чем дающие заниженную и даже адекватную оценку. Первым приписывается больший уровень «понимания», чем вторым, с ними хотят иметь общее дело и т.п.

В одном из экспериментов я попросила своих студентов прочитать рецензии на только что вышедшую монографию по современным образовательным технологиям в ВУЗе. Одна рецензия была хвалебной, а вторая – ругательной. Рецензент, настроенный критически, показался студентам менее симпатичным, чем рецензент, написавший положительную рецензию. Можно сделать вывод, что тот, кто хвалит человека (даже другого), оценивается свидетелями как более привлекательный!

Определим сущность *комплимента*. Большинство авторов определяют комплимент как любезные, приятные слова, лестное замечание или отзыв, выражение одобрения, уважения, признания или восхищения; коротко говоря – похвала. Лейл Лаундес, автор нашумевшего бестселлера «Как влюбить в себя любого?» утверждает, что, в сущности, комплименты – наиболее широко используемый и общепризнанный прием в деловом общении, помогающий получить все, что пожелаешь. Правда, отмечает Лаундес, «в современном мире отнюдь не всякий вкрадчивый льстец способен добиться своего, удачно ввернув комплимент». [3, с.231].

Однако, приведенное выше определение комплимента (в широком смысле), помимо собственно комплимента (в узком смысле), включает такие понятия, как *лесть* и *похвала*. К сожалению, авторы (в том числе и госпожа Лаундес), пишущие о комплиментах, не уделяют этой особенности должного внимания и используют определения, под которые подходит и то, и другое, и третье. Вот почему большинство приводимых ими «комплиментов» на самом деле являются похвалой, а иногда и лестью, эффективность которых значительно уступает комплинтам. С такой установкой автор настоящей статьи абсолютно согласен с ведущим специалистом по этикету из Санкт Петербурга, психологом Виктором Шейновым [4, с.14-18]. С психологической и этической точки зрения истинный комплимент, похвала и лесть, применяемые в деловой коммуникации, *принципиально различны*.

Для успеха в деловом общении следует помнить о том, что чем приятнее будет людям общаться друг с другом, тем выше будет шанс удачно решить деловую проблему или заключить сделку. Показать деловым партнерам, что вы ими интересуетесь, позволяют *комплименты*, которые Виктор Шейнов определяет как **приятные слова, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека**. (С этим определением комплимента полностью согласен автор настоящей статьи). В таком определении комплимента содержится, «*пристройка снизу*», то есть, тот, кто произносит комплимент, возвышает собеседника над ним самим (а в иных случаях и над самим собой, как бы смотрит на него снизу вверх). В *похвале* же содержится «*пристройка сверху*» (эти термины ввел основатель транзактного анализа Эрик Берн). [2, с.123-126]. Действительно, похвала – это положительная *оценка* со стороны вышестоящего лица работы нижестоящего («Вы безупречно выполнили эту работу, Марина Ивановна!>). Иной раз полученная похвала не доставляет удовольствия, потому что похваливший осуществляет «*пристройку сверху*». Аналогичное настроение возникает и при других «*пристройках сверху*» (например, в приказах, которые не подлежат обсуждению или в навязчивых советах).

Специалист в области делового общения Асмолова М.Л. настаивает на размежевании понятий комплимента и похвалы, основываясь на том, что основная цель похвалы – дать *положительную оценку* деятельности работника (т.е. это и есть «*пристройка сверху*»). Цель же комплимента – *сообщить о добром расположении* к человеку («*пристройка снизу*») [1, с.13]. Я вполне согласна с этим мнением. Действительно, показателем успешности для похвалы является принятие оценки, а показателем неуспеха – ее отклонение. Однако, если произносится комплимент, но принимающий его не согласен с говорящим, это вовсе не означает неуспех для адресата. К тому же, похвала предполагает оценку де-

ловых качеств, умений, навыков, знаний адресата. Чтобы получить похвалу, нужно совершить некий *поступок*, проявив себя с положительной стороны. К комплименту же не применимы столь строгие ограничения. Цель комплимента – лишь *намекнуть на какое-либо достоинство человека*. (Давайте сравним: оценка «Ты отлично выполнил работу» - похвала, а восхищение «Как тебе удалось в столь сжатые сроки выполнить эту сложную работу?» - это комплимент).

Комплимент **отличается от лести** тем, что допускает *небольшое преувеличение*. Если у собеседника возникнет хотя бы крупица подозрения, что ваш комплимент (или похвала) небескорытна, эффект будет обратный желаемому. Если ваш комплимент будет неискренним или неумелым, он может свести ваши шансы к нулю, и вам этот человек уже никогда не будет доверять. В чем же разница между комплиментом, от которого «крылья вырастают», и лестью, которая приземляет? Это уравнение со многими переменными. Сюда входят и ваша искренность, и выбор места и времени, и мотивация, и формулировка. Большое значение имеют также и самооценка адресата, его профессиональный статус, опыт в получении комплиментов и мнение о вашем искусстве замечать достоинства. (Сравним: «Ольга Васильевна, вы самая замечательная на свете заведующая кафедрой» (это – лесть!) - и «Ольга Васильевна, как вам удается *так* руководить кафедрой, что в коллективе нет конфликтов, все работают слаженно и гармонично?» (это – искренний комплимент)).

Граница между лестью и комплиментов проходит и в области *морали*. Лесть унижительна, фальшива, лицемерна, манипулятивна. Она не лучшим образом характеризует льстеца. Ведь льстец думает, что он умнее и его адресату не хватит ума распознать его хитрость. На самом деле адресат быстро поймет, что льстец ищет выгоду и это его насторожит: «Льстивый человек мед на языке, яд в сердце имеет» (М.В. Ломоносов). Поэтому в деловом общении комплимент имеет явное преимущество как более действенный и тонкий инструмент, чем лесть и даже похвала.

Умение дать своему коллеге возможность осознать собственную значимость для коллектива помогает быстрее получить желаемое. Способность по достоинству оценить чей-либо труд, признать его полезность, незаменимость, сказать приятные слова человеку создает условия для эффективного взаимодействия. Делать комплименты выгодно, главное – научиться их произносить умело и вовремя. Комплимент – это самое простое средство выстраивания долгосрочных взаимовыгодных отношений в деловом мире.

Искусство произносить деловые комплименты – традиционный признак бизнес-культуры. Еще Дейл Карнеги

в начале XX века определил правило трех плюсов, которые откроют любую дверь, помогут установить контакт с любым человеком без приложения особых усилий. Это **Улыбка, Имя и Комплимент**.

Каждому деловому человеку необходимо четко определить для себя: зачем необходимо говорить комплименты своим коллегам, клиентам, посетителям и др.? Во-первых, человек, услышав комплимент в свой адрес по поводу определенного качества его личности, на уровне подсознания примет его за реальность. Во-вторых, у него возникнет чувство удовлетворения, а оно всегда сопровождается возникновением положительных эмоций. В-третьих, положительные эмоции связываются, согласно закону ассоциаций, с их источником и переносятся на того, кто их вызвал. Следовательно, возникает притяжение к этому человеку, желание ответить тем же.

Делая комплименты деловым партнерам, мы помогаем им чувствовать себя значимыми в глазах других, создаем доброжелательную атмосферу делового контакта. Вызывая своими добрыми словами у партнера улыбку или приятное удивление, мы хотя бы на какое-то время отвлекаемся от собственных проблем и поднимаем свое настроение. Наконец, чем больше комплиментов мы делаем людям, тем больше приятных слов возвращается к нам! Ведь обмен комплиментами предполагает одну из разновидностей **диалога**.

В деловом общении можно определить следующие **виды комплиментов**.

Искренние комплименты

Они самые ценные, способствуют установлению прочных, взаимовыгодных отношений. Как и любой словесные шедевры, искренние комплименты должны быть исключительными и по содержанию, и по форме, и по исполнению. Но самое главное, чтобы они учитывали индивидуальность человека и доставляли ему радость. («Меня всегда поражает широта вашего кругозора!»).

Безопасная похвала

Вместо того, чтобы прямо выразить коллеге свое восхищение, в некоторых случаях можно высказать это кому-то из его близкого окружения. Предположим, вы хотите добиться расположения госпожи N. Не обязательно говорить ей самой комплимент, можно обратиться к кому-нибудь из ее близкого окружения и сказать приблизительно следующее: «Знаете, госпожа N такая энергичная! На последнем совещании она сделала блестящее предложение. Когда-нибудь она возглавит нашу кафедру!». Социологические исследования показывают, что в течение двадцати четырех часов ваши слова дойдут до N по т.н. «сарафанному радио». Тот факт, что

добрые вести могут путешествовать по «проводу сарафанного радио» - это не новое открытие. Еще в 1632 году английский историк и богослов Томас Фуллер написал: «Тот, кто хорошо говорит обо мне за глаза – мой друг».

Похвала «Почтового голубя»

Вы можете запомнить чью-то похвалу в адрес вашего коллеги и передать это тому, кому непосредственно адресован этот комплимент. Не пропускайте мимо ушей добрые слова, которые люди говорят друг про друга! («Знаете, Лариса Григорьевна, о вашей монографии замечательно отзывались «ученые мужи» университета!»). Все любят доброго вестника. Когда человек получает похвалу из третьих рук, он благодарен вам так же, как и автору комплиментов.

Намек на великолепие

Не всегда надо отпускать прямые комплименты в адрес своих коллег. Можно просто *намекнуть* на какие-нибудь великолепные качества своего собеседника. Например, можно посмотреть на своего коллегу и сказать: «У вас явно все в порядке!».

Скрытые комплименты

Это – искусство вставить восторженные слова во второстепенную часть реплики, причем, сделать это без нажима, как бы в скобках. Только не надо потом возвращаться к вопросу, который содержался в главной части реплики. Радость, доставленная вашим нечаянным комплиментом, на некоторое время делает вашего собеседника глухим ко всему, что за ней следует. Скажите коллеге: «Вы, Алексей Федорович, с вашим знанием законов об авторских правах заметили бы подвох между строк, а я, наивная, подписала».

Убойный комплимент

Это умение сказать приятное своему коллеге о некоем очень личном и конкретном качестве, которое вы у него подметили. *Убойный комплимент* не имеет ничего общего с фразами типа «Как мне нравится ваш портфель!» или «Вы такой милый!». В качестве убойного комплимента можно привести высказывание: «Ваша статья о свободе и ответственности – замечательная!» (конкретное качество). Этот комплимент нужно делать наедине. В убойном комплименте (как, впрочем, и во всяком другом) должна содержаться немалая доля истины. Иначе это будет гнусное лицемерие.

Молниеносная реакция

Если кто-то из ваших коллег заключил успешную сделку, приготовил фирменный пирог по случаю праздника

или рассказал собственное стихотворение, вы должны похвалить его *незамедлительно!* С мгновенной реакцией скажите: «Вы были неподражаемы!». Не бойтесь, что вам не поверят. Кратковременная эйфория странным образом притупляет способность адресата объективно оценивать ситуацию.

Итак, комплимент – это оружие мастеров. В обращении с комплиментами надо быть предельно аккуратными и, конечно же, надо тренироваться в этом деле. Деловые комплименты можно конструировать следующим образом.

**Комплимент офису (кафедре, аудитории, производственному цеху).* «Какой у вас прекрасный кафедральный кабинет! Вашим коллегам наверняка приятно находиться в таком помещении!». Это – косвенный комплимент, демонстрирующий заботу руководителя о своих подчиненных

** Комплимент деловым качествам.* В начале деловых переговоров можно произнести следующую фразу: «Пунктуальность – это та важнейшая черта цивилизации, которая делает нашу жизнь предсказуемой. Господа, благодарю за вашу пунктуальность!». Такой позитивный настрой будет способствовать быстрому и комфортному проведению взаимовыгодных переговоров.

**Комплимент-сравнение.* Автор комплимента замечает особые достижения или восхитительные признаки чего-либо и подчеркивает, что и для него это важно и ценно. «Мне бы прибавить вашего энтузиазма!».

** Комплимент-провокация.* Такие комплименты надо произносить крайне осторожно, поскольку сначала адресат теряется, ищет слова возмущения, а потом уже радуется. «Вы не читаете книг. Вы их «проглатываете». Редчайшее качество!».

В качестве **способов усиления комплимента** могут выступать следующие ситуации:

1. Когда мы делаем акцент на своем *положительном* отношении к человеку; «Мне очень нравятся ваша доброта и человечность», «вашей силе воли можно позавидовать».
2. *Косвенные комплименты* сильнее, чем прямые. В прямом комплименте коллеги конкретно и наглядно подчеркивают причастность адресата к чему-то хорошему. Приведу пример прямого комплимента: «Ольга Васильевна, вы написали содержательное пособие по интерактивным формам преподавания истории античной философии в ВУЗе. Это пособие поможет преподавателям быть более креативными!». А вот пример косвенного комплимента: «Такое пособие может написать далеко не каждый преподаватель!». Можно про-

износить косвенный комплимент через цитирование других людей: «Сын моей подруги учился в вашем ВУЗе – очень хорошо отзывался об уровне преподавания гуманитарных предметов».

3. *Чем выше по логическим уровням поднимается комплимент, тем он сильнее* (но и рискованнее). В. Шейнов приводит т.н. «пирамиду логических уровней»: в самом низу – окружение, предметный мир; на самом верху – самоидентификация человека. Приведу соответствующие примеры из собственного опыта, двигаясь по «пирамиде» снизу вверх.
 - а) *Внешние проявления, окружение:* «Вы у нас раньше не учились? У вас очень запоминающаяся внешность», «О, я знаю ваш ВУЗ с лучшей стороны!», «Вы очень наблюдательны!».
 - б) *Действия:* «Хорошо, что вы позвонили к нам!», «Отличный выбор!», «Наш ВУЗ – один из немногих, где вы можете получить достойное гуманитарное образование!», «Этот ВУЗ выбирают те, кто знает толк!».
 - в) *Способности:* «Приятно иметь дело со знающим человеком!», «Вы сразу поняли смысл!».
 - г) *Ценности, убеждения:* «Наши студенты достойны самого лучшего обучения», «То, что вы предлагаете, заслуживает пристального внимания!».
 - д) *Самоидентификация:* «Чувствуется, что вы – вдумчивый абитуриент (студент)», «Вижу, вы очень практичный человек, с вами хочется иметь дело», «Вы – опытный специалист, ваши знания и опыт очень пригодятся в нашем общем деле». Для успешности такого типа комплиментов нужно лучше знать собеседника.

В деловом общении необходимо не только уметь говорить комплименты, но и **правильно их принимать**. Как показывает практика делового взаимодействия, людям очень трудно бывает принять похвалу в свой адрес. Получив комплимент, многие начинают отнекиваться или смущенно бормочут: «Спасибо». Хуже того, они возражают: «Вообще-то это не так, но все равно спасибо». Некоторые отмахиваются, говоря: «Да ладно, просто повезло!». Приведу пример из собственной практики. Коллега говорит: «Сегодня вы сделали прекрасную презентацию пособия «Активные формы проведения практических занятий по философии», а выступавшая отвечает: «Да я просто свела несколько советов из Интернета за пять минут». Это - не **диалог** в его истинном смысле. Реагируя подобным образом, вы обесцениваете комплимент и тем самым наносите автору комплимента незаслуженную обиду. Более того, вы ставите под сомнение способность вашего доброжелателя правильно воспринимать мир. Больше комплиментов вы от него не услышите! Кстати, подобные ответы являются для многих одной из причин их нежелания делать комплименты. Автоматически отвергать комплимент не следует ни при каких обстоя-

тельствах! Вы принимаете положительную оценку и начинаете *верить ей*. Можно следовать простому правилу, отвечая просто, с достоинством: «Благодарю вас».

Французы обычно отвечают универсальной фразой-клише: «*Vous etes gentil*», что значит «Вы очень любезны». Если эту фразу произнесет американец, это может прозвучать чопорно. Мы можем выразить дух французского *gentil*, используя метод *бумеранга*: если кто-то метнет вам комплимент, пусть ваше приятное чувство вернется к метателю. Не говорите просто: «Спасибо» или, что еще хуже: «Пустяки...». Выразите человеку свою благодарность и найдите способ оплатить ему *комплиментом за комплимент*. И у вас получится замечательный **диалог**. (Например, вы говорите организатору важного научного

мероприятия: «Все знают, что в деле организации научных конференций вас, Геннадий Витальевич, не превзойти!», он отвечает: «С таким дружным и работоспособным коллективом организовывать и проводить научные семинары, конференции и форумы для меня – одно удовольствие!»).

Комплименты окрыляют, делают людей сильнее и неуязвимее. Не только артистам присуща постоянная и неутолимая потребность получать свидетельства собственной значимости и таланта. Представителям всех профессий, независимо от уровня интеллекта, опыта работы, положения в обществе, необходимо подтверждение их важности и исключительности.

ЛИТЕРАТУРА

1. Асмолова М.Л. Деловые комплименты: управление людьми при внедрении инноваций. М.: «РИОР», 2023. -161 с.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди и люди, которые играют в игры. М.: «Бомбора», 2017. -352 с.
3. Лаундес Лейл. Как говорить с кем угодно и о чем угодно. М.: Добрая книга, 2007. -400с.
4. Шейнов В.П. Неотразимый комплимент. СПб.: «Питер», 2015.- 240 с.
5. Эмили Пост. Деловой этикет. Полный свод правил для успеха в бизнесе. М.: «Бомбора», 2021. -384 с.

© Пухир Валентина Михайловна (va-lenta@bk.ru).

Журнал «Современная наука: актуальные проблемы теории и практики»



Московский государственный университет им. А.Н. Косыгина
(Технологии. Дизайн. Искусство.)