



Искусство комплимента

В работе секретаря умение говорить комплименты является одним из необязательных, но крайне желательных. В самом деле, что может быть проще – одной-двумя фразами расположить к себе собеседника? В то же время комплимент – инструмент сложный, остро отточенный. При неумении с ним обращаться можно и самому пораниться, и собеседника зацепить. Ознакомившись с нашей статьей, вы овладеете искусством говорить комплименты.

Е.В. ШУБИНА,
психотренер, директор
Института профессионального тренинга

Комплимент – это безвозмездный дар

Комплимент – суть нематериальный подарок. Значит, его функция в принципе сводится к тому же, для чего делают подарки. Complimentом мы одариваем, т. е. доставляем человеку радость и удовольствие. Из этого следует, что комплимент не может быть корыстным. Это безвозмездный дар. Но на деле, чего греха таить, иногда получается наоборот. Чаще всего мы используем комплименты как способ расположить к себе, т. е. обмениваем комплименты на лояльность. Пусть так, но хотя бы давайте научимся делать это красиво!

.....
“Марьяванна, какая вы сегодня красивая, а вы не знаете, почему Николай Сергеевич мне премию не подписал, может, вы с ним поговорите?”
.....

Это не комплимент, а самое настоящее подхалимство. На месте Марьяванны любой бы обиделся. Так что запомните: нельзя делать комплимент, если вслед за ним последует просьба. Почему? Легко догадаться!

Комплимент предназначен для того, чтобы умело отметить самые лучшие качества адресата. Порой мы не задумываемся, как в одном комплименте одновременно присутствует “и радость, и гадость”

.....
“Вы сегодня так прекрасно выглядите!”. А обычно как – плохо?
“В ваши годы вы прекрасно сохранились!”. В какие такие “мои годы”?
“Никогда не думала, что у тебя это получится!”. Без комментариев.
.....



Важно научиться говорить комплименты так, чтобы за ними не угадывалось никаких противоречий. Поэтому прежде, чем что-то сказать, – подумайте. Прокрутите в голове возможные последствия от

© Е.В. Шубина, 2009

сказанного. И представьте, было бы лично вам приятно получить такой комплимент?



Об искренности комплимента

Иногда люди сами не понимают, что говорят, и даже не пытаются вникать в смысл фраз, состыковывая их друг с другом, как пазлы в головоломке. Вероятно, забывая о том, что если в слова не вложить искру души и каплю здравого смысла, то выглядеть такой комплимент будет нелепо и убого.

Секретарю директора завода поручают подготовить адрес для юбиляра. Юбиляр, шестидесятилетний мужчина, проработал на предприятии фрезеровщиком тридцать лет. Это огромный срок, человек заслужил по-настоящему теплые слова! Но секретарь не знакома с юбиляром, более того, задание ей глубоко не интересно. Вместо того чтобы хотя бы позвонить в цех, где трудится мужчина, и узнать, чем живет и дышит этот человек, она открывает его личное дело и начинает сочинять. В результате в поздравлении оказываются такие фразы, как “желаем успеха в воспитании внучек”, “благодарим за находчивость в ликвидации возгорания” и прочая бессмыслица. Задумайтесь, каково было бы вам получить на юбилей такое?

Неискренность комплимента угадывается во всем. Со мной произошел такой случай в офисе одной авиакомпании.

За стойкой девушка-администратор разговаривает с кем-то из начальства. “У вас всегда такие интересные задания, с удовольствием сделаю!”. Поворот головы в мою сторону, улыбка моментально сползает с лица, как резиновая маска. Она уже разговаривает со мной, а лицо все еще продолжает доживать жизнь лживого комплимента, подрагивает, морщится, скалится. Будь девушка искренна, она бы продолжала улыбаться до сих пор.

Положительные эмоции не уходят от нас быстро. Вспомните, как мы светимся изнутри, когда счастливы, довольны жизнью, влюблены! Иногда хочешь заставить себя не улыбаться, а не получается. Также и комплимент, если он искренен – самому легко на душе, если нет – мерзко.

Искусство принимать комплименты

Некоторым людям тяжело даются комплименты. “По мне так лучше лишний час на работе отпахать, чем один комплимент из себя выдавить”, – это слова тридцатилетней Ольги. У нее тяжелый, исподлобья, взгляд и строгий, чрезмерно строгий, лишенный всяческих признаков женственности костюм. По всему видно, что Ольга не любит себя, стесняется своей полноты и слишком требовательна к себе и к людям. Естественно, легкое, изящное и щедрое искусство комплимента ей не по силам. Признать в другом совершенство – значит для Ольги напомнить себе о собственной несостоятельности. Ольга моя клиентка, участница



семинара, поэтому я прошу ее написать десять комплиментов самой себе. В ее глазах нарастает ужас. Едва касаясь фломастера руками, она выписывает мелкими буквами – “я хороший исполнитель” и надолго задумывается. У этой девушки низкая самооценка, но давайте задумаемся, что может помочь ей принять себя?

Я прошу разрешения и звоню Ольгиному руководителю. В отличие от нее, он щедр на комплименты в адрес своей сотрудницы. “Честная, прямолинейная, искренняя, добрая, безотказная...”, – звучит в адрес Ольги. “А как о женщине вы могли бы о ней что-то сказать?”. От этих моих слов Ольга вжимается в кресло и бледнеет. “Конечно! – оживает на другом конце провода начальник. – Я знаю, что Ольга великолепная хозяйка и рукодельница. Сама шьет себе одежду, вяжет!”

Почему вы не можете принять теплых слов о себе? Комплимент, признание ваших безусловных достоинств – это дар! Не приняв его, вы обидите собеседника в его самых лучших чувствах.

Ольга рассказывает, что в детстве ее ругали за каждую мелочь. “Тупая, глупая, дебилка...” – так величал отец родную дочь. Естественно, что она выросла не способной дарить и принимать доброту. Ольге предстоит серьезная психотерапия, но если в вашей жизни было что-то подобное, а возможности обратиться к специалисту нет, проведите для себя тренинг очищения от прошлого.

Напишите на бумажке все негативные слова, которые когда-то слушали в свой адрес, прочитайте их и сожгите. Посмотрите на кучку пепла. Вот все, что осталось от злобы и ненависти других людей. Теперь возьмите свою самую лучшую фотографию, наклейте ее на лист ватмана и окружите свое изображение комплиментами и красочными позитивными эпитетами.

Никто, кроме вас самой, не разрешит вам полюбить себя! Но однажды сказав себе: “Я достойна самого лучшего!” – вы получите невероятный стимул для различных – личных и служебных – достижений.

Порой мы боимся услышать правду о себе, потому что бессознательно опасаемся услышать плохое. На деле люди в 90 случаях из 100 высказывают только позитив. Это свойство нашей психики. Говоря хорошее, мы и сами заряжаемся добром, произнося вещи обидные и злые – притягиваем зло в свою жизнь.



Поэтому искусство говорить комплименты, как ни странно, начинается с умения принимать их в свой адрес. Принимать безусловно, без потребности в мгновенной отдаче и сомнения в искренности говорящего.

Мало кто умеет это делать по-настоящему. Поэтому если вы являетесь инициатором или организатором корпоративных праздников для сотрудников, на одном из них я рекомендую вам провести игры-тренинги на умение говорить комплименты.

- **Игра “Кубики”.** Необходимый реквизит: детские кубики с буквами, закрытый мешок. Кубики складываются в мешок и пускаются по кругу. Каждый сотрудник должен достать из мешка кубик и сказать комплименты (юбиляру, избранному коллеге, коллективу), начинающиеся на те буквы, которые написаны на гранях кубика. Аналогичный вариант – тянутся не кубики, а бросаются кости. В этом случае

сотрудник говорит столько комплиментов, сколько точек выпало на костях.

- **Игра “Круг любви”.** Сотрудники образуют круг. Кто-то один разрывает круг, подходит к стоящему рядом человеку и говорит ему комплимент. Стоящий слушает его, только принимает и благодарит. Далее сотрудник номер один переходит к следующему сотруднику и говорит комплимент ему – и так друг за другом всем стоящим в круге. Прелесть этой игры в том, что вслед за сотрудником номер один поочередно отправляются все остальные. Стоит сотруднику номер один отойти от сотрудника номер три и перейти к сотруднику номер четыре, как сотрудник номер два занимает его место и обращается к сотруднику номер три. И так далее. В результате получается последовательное движение. Когда все сотрудники побывают в роли говорящих и принимающих комплименты, снова образуется круг. Это очень позитивная игра, она удивительно сближает людей, дает возможность выразить то, что трудно сказать в другой обстановке.



Когда комплимент неуместен

Бывают ситуации, когда комплимент не просто неуместен, а оскорбителен.

Молодая секретарь Аллочка знала, что жена начальника перенесла тяжелую операцию “по женской части”. Когда-то давно женщина работала на этом же предприятии, так что была знакома с некоторыми из сотрудников. На корпоративном новогоднем празднике, куда, естественно, начальник пришел вместе с супругой, Аллочка обратилась к нему с тостом и сказала, что ему очень повезло с супругой, которая, несмотря на тяжелую болезнь, все еще молодо и свежо выглядит. Стоит ли говорить, как неловко почувствовала себя семейная пара, особенно если учесть, что начальник не распространялся широко о болезни супруги?

Другой пример: секретарь Евгения встречала делового гостя своего начальника в аэропорту. Она знала, что гостю далеко за 50, но на встречу спортивной походкой вышел молодежавый мужчина. “*Не могу поверить, вам столько лет и вы так здорово выглядите!* – похвалила гостя Женя. – *Вот бы мне в вашем возрасте так сохраниться!*”. Таким комплиментом девушка не столько обидела гостя (хотя и это возможно), сколько поставила своего начальника в неудобное положение. Гость мог решить, что принимающая сторона не соблюдает профессиональную субординацию и рассказывает подчиненным не имеющие отношения к делу подробности. К тому же он мог задуматься, как именно и какими словами начальник обрисовал его секретарю, что она рассчитывала увидеть перед собой старика? Доверие между руководителями было разрушено, а переговоры не привели к желаемому результату.

В служебной обстановке возникает не так много ситуаций, когда уместно делать комплименты. В основном это события, имеющие личностную окраску – праздники, дни рождения, возвращение из отпусков и выздоровление или безусловные профессиональные достижения.



И даже в этом случае вы вольны выбирать – делать комплимент или ограничиться дежурными поздравлениями, признаниями.

Когда комплимент необходим



Бывают ситуации, когда сделать комплимент вы просто обязаны. Прежде всего когда комплимент очень нужен самому адресату и от ваших слов будет зависеть его эмоциональное состояние. Разберем это на конкретных примерах.

Необходимо успокоить, приободрить человека.

Сотрудница, выходящая из декретного отпуска, ожидает приема у руководства. Подходит к зеркалу, волнуется, расправляет складки блузки на располневшей талии. Секретарь: *“Анна Николаевна, не волнуйтесь, вы прекрасно выглядите, молодые мамы всегда прямо светятся изнутри”*.

Таким образом, секретарь не просто успокоила женщину, но и не солгала ей. Она не стала убеждать ее, что с ее фигурой все в порядке, но подчеркнула неоспоримый факт красоты материнства.

Когда к себе или какой-то части гардероба привлекается внимание.

Бухгалтер Ирочка вернулась из отпуска. Забежала к секретарю с пустяковым вопросом, который могла бы задать по телефону. Секретарь: *“Как вы загорели! Потрясающе! Вам так идет! Как отдохнули?”*. Дальше Ирочка, скорее всего, достанет пачку фотографий и примется восторженно рассказывать об отпуске.

Если у секретаря есть свободное время, стоит выслушать и разделить восторги отпускницы. Это приятно, интересно, а самое главное, для чего еще люди ездят в отпуска, делают кучу фотоснимков, как не для того, чтобы после поделиться своей радостью с другими?

Посетительница в ожидании приема сидит напротив секретаря, несколько раз демонстративно бросает взгляд на явно новенькие часики, крутит их на руке. Секретарь: *“Очень красивые часы! Я уже давно ищу одновременно яркую и элегантную вещь, а вот вам это удалось!”*.

Здесь секретарь решила сразу несколько задач: сделала комплимент посетительнице, предложила тему для разговора и одновременно разрядила напряжение, которое неизменно возникает между двумя людьми, находящимися в одном помещении в ожидании кого-то третьего.

Когда комплимент – единственно возможный способ снять напряжение.

В приемной начальника ЖЭКа суета. Заходит пожилая возмущенная женщина с жалобой на нерадивость дворника, не закрывающего на замок подвал. Секретарь, успокаивая посетительницу: *“Как хорошо, что у нас есть такие бдительные люди. От имени нашей службы благодарю вас за внимание и неравнодушие. Я доведу вашу жалобу до руководства”*.

Пусть фраза звучит немного наигранно, но зато пожилой человек почувствовал свою значимость и ушел удовлетворенный. Необходимо учитывать возрастные и личностные особенности людей, помнить, что в зрелом возрасте люди особенно чувствительны к вниманию к себе.

Когда комплимент – безусловное признание!

Начальник отдела вернулся из командировки с контрактом, выводящим фирму на новый виток развития. Конечно, похвалить и поощрить его обязан руководитель фирмы, но хорошо, если и рядовые сотрудники выразят свое восхищение, ведь для них этот успех обернется повышением зарплаты и статуса. Секретарь с воодушевлением и уважением: *“Григорий Федорович! Какой вы у нас молодец! Я так горжусь, что работаю рядом с таким человеком, как вы!”*



Когда и кому не стоит делать комплименты?

- Сотрудникам служб охраны и людям при исполнении служебных обязанностей.

.....
Как минимум это нелепо: все равно что делать комплимент почетному караулу Кремля.

- Людям значительно выше вас по социальному статусу по поводу их одежды, аксессуаров, автомобилей и т. п. Вас могут просто не понять. Если для вас это шикарно и красиво, то для них – привычно и повседневно.
- За достижения, не принадлежащие самим людям.

.....
Похвалив сына тренера спортивной команды за успехи отца, вы поставите его в неловкое положение. Совсем другое дело похвалить отца за успехи сына.

- За спорные достоинства и достижения, особенно если вы знаете, что адресат комплимента видит ситуацию по-другому.
- Комплимент также не делается постфактум (*“а помните, вчера на вас была красная кофточка, так вот она мне очень понравилась”*) и когда адресату явно не до комплимента. То есть не стоит говорить уставшему после ночного перелета начальнику, что *“только благодаря его чуткому руководству...”*. Можно вместо благодарности получить гневную отповедь.

Как принимать комплименты в свой адрес?

- Спокойно и с благодарностью. Не нужно спорить, даже если у вас совершенно другое мнение. По большому счету оно не интересует говорящего, он просто хочет сделать вам приятное.
- Если вы чувствуете, что комплимент неискренен, не стоит говорить об этом человеку, поблагодарите, но сделайте выводы и будьте начеку.

Мы надеемся, что благодаря рекомендациям нашего автора вы постепенно овладеете в совершенстве искусством комплимента.