

# КОМПЛИМЕНТАЖ ИЛИ ПОЧЕМУ ХВОСТ ВИЛЯЕТ СОБАКОЙ?

*Михаил Вейде, бизнес-тренер, ИП*

***Бизнес – среда непредсказуемая: происходит быстрая смена ситуаций, людей и мнений; нельзя предсказать ход событий со 100% точностью; изменения рынка часто принуждают полностью менять «шкуру» бизнеса; среда в целом очень веро-  
ятностная и агрессивная.***

*Виляя хвостом, собака добывает себе пропитание,  
а лая, получает лишь побои.  
Восточная мудрость*

Поэтому пресс-секретарю приходится всегда быть «в форме» и полной боеготовности. Ему приходится организовывать положительное общественное мнение, работать с прессой на положительный имидж своей фирмы, создавать благоприятную среду общения. Для этого существует комплиментаж – искусство говорить комплименты нужным представителям прессы, других СМИ, а также и заинтересованной/привлеченной общественности.

Необходимо разобраться в вопросе «что же есть комплимент»? Автор надеется, что данной статьей внесет свои «пять копеек» в понимание проблемы и конкретное, реальное применение комплиментов.

Начнем с того, что не в менталитете российского бизнеса улыбаться и говорить комплименты окружающим. Это у нас «не в заводе». Этим

сильно отличаема от «забугорных» коллег, где любой выпускник бизнес-школы обучен приему «keep smiling» – улыбайся в любом варианте действий и ситуаций, показывая отсутствие серьезных проблем и готовность сотрудничать. Лучшее всего этого можно достигнуть, сказав деловому партнеру/клиенту/прессе подходящий комплимент или даже набор комплиментов. Западные компании разрабатывают для персонала обязательные скрипты комплиментаж (перечень комплиментов, варианты произношения, общие и персонализированные комплименты и пр.). Эти скрипты подлежат буквальному заучиванию и их произнесение контролируется. То же делается и с «фирменными» анекдотами.

Пресс – секретарь российской коммерческой структуры (впрочем, и любой другой организации) тоже обязан иметь на вооружении «несго-

раемую сумму» комплиментов в адрес собеседников/слушателей. Это прямое вложение в репутационный капитал компании, это надо понимать и грамотно использовать.

## ЧЕМ ЖЕ ТАК МОЖЕТ БЫТЬ ПОЛЕЗЕН КОМПЛИМЕНТАЖ?

Комплимент удовлетворяет важнейшую психологическую потребность человека в положительных эмоциях. Удовлетворяющий эту потребность собеседник становится желанным собеседником. В деловом общении комплимент является тонким и действенным инструментом.

## Задачи комплимента

- **Нахождение** конкретных путей налаживания деловых отношений **через использование комплимента как фактора нормализации общения** между сторонами в диалоге;
- **Повышение** уровня нравственной культуры в обществе, что позволяет **вызвать доверие у оппонента**.

**Комплимент** - наиболее универсальный прием, при мастерском исполнении которого практически всегда удастся расположить к себе собеседника.



В деловом общении или при переговорах пресс-секретарю необходимо усвоить элемен-

тарные правила составления комплимента в той или иной ситуации. Это делает возможным:

1. Нахождение ряда конкретных путей разрешения деловых конфликтов, посредством использования комплимента в качестве одного из важных факторов, нормализующих общение между сторонами, находящимися в разладе. На пресс-конференциях, брифингах и других мероприятиях по работе со СМИ комплимент реально хотя бы частично снижает градус напряженности в общении;
2. Повышение уровня нравственной культуры диалога (например, в виде интервью), что позволяет нормализовать общение между сторонами, вызвать чувство доверия у оппонента. Наиболее универсальный прием, при мастерском исполнении которого практически всегда удастся расположить к себе собеседника, – это сказать ему хороший комплимент.

Для успеха в деловой коммуникации нам следует помнить о том, что чем приятнее будет людям общаться, тем выше будет шанс удачно решить деловую проблему или заключить сделку. Показать деловым партнерам и/или СМИ/Общественности, что вы, как пресс-секретарь фирмы, ими интересуетесь, позволяют именно комплименты, то есть приятные слова, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека.



### МИХАИЛ ВЕЙДЕ

Преподаватель, консультант, бизнес-тренер, коуч, предприниматель (с 1992 г.).

Специализация: деловая психология, ораторское искусство, реклама и PR, маркетинг, рекрутинг, стартапы, коммерческие переговоры, предпринимательство в сфере МСП.

Ведение бизнес-семинаров – 16 лет.

Преподавательская работа – 31 год.

Предпринимательская деятельность – 22 года.

Автор курсов, семинаров, тренингов.

Разработка под заказ семинаров и тренингов, организация курсов, подбор преподавателей, работа на территории заказчика (в т. ч. регион).

САЙТ тренера: [www.delo2012.ru](http://www.delo2012.ru)

## Требования к комплименту

- Фактическая реальная основа.
- Искренность и живой интерес к собеседнику.
- Возможность для партнёра домыслить что-то приятное о себе в связи с комплиментом.
- Краткость (1-2 мысли), простота, понятность, отсутствие нравоучений.
- Эмпатия (сопереживание): суметь понять, **что точно собеседнику будет приятно услышать.**
- Говорить комплименты как можно чаще и по возможности при свидетелях.



Умение дать людям возможность осознать собственную значимость помогает быстрее получить желаемое. Способность оценить чей-то труд, признать его полезность и незаменимость, сказать приятные слова человеку создает условия для эффективного взаимодействия.



## Самый эффективный комплимент

**Комплимент на фоне антикомплимента себе, когда, возвышая другого, мы дополнительно обращаем внимание на свой неуспех.**

### • Пример.

*Один начальник отдела говорит другому:*

"Как тебе удастся говорить с шефом? Я вчера час его уговаривал и все без толку, а ты за пять минут тот же вопрос решил".

**Дается интерпретация факта, представляющая собеседника в выгодном свете.**

- Возникшие положительные эмоции связываются по закону ассоциации с их источником и переносятся на того, кто их вызвал;
- Возникает притяжение к этому человеку, то есть к вам.

ДЛЯ УСПЕХА В ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ НАМ СЛЕДУЕТ ПОМНИТЬ О ТОМ, ЧТО ЧЕМ ПРИЯТНЕЕ БУДЕТ ЛЮДЯМ ОБЩАТЬСЯ, ТЕМ ВЫШЕ БУДЕТ ШАНС УДАЧНО РЕШИТЬ ДЕЛОВУЮ ПРОБЛЕМУ ИЛИ ЗАКЛЮЧИТЬ СДЕЛКУ. ПОКАЗАТЬ ДЕЛОВЫМ ПАРТНЕРАМ И/ИЛИ СМИ/ОБЩЕСТВЕННОСТИ, ЧТО ВЫ, КАК ПРЕСС-СЕКРЕТАРЬ ФИРМЫ, ИМИ ИНТЕРЕСУЕТЕСЬ, ПОЗВОЛЯЮТ ИМЕННО КОМПЛИМЕНТЫ, ТО ЕСТЬ ПРИЯТНЫЕ СЛОВА, СОДЕРЖАЩИЕ НЕБОЛЬШОЕ ПРЕУВЕЛИЧЕНИЕ ПОЛОЖИТЕЛЬНЫХ КАЧЕСТВ ЧЕЛОВЕКА.

## ИТАК, ЗАЧЕМ ЖЕ НУЖНО ДЕЛАТЬ КОМПЛИМЕНТЫ И КАК?

- Представьте, человек услышал в свой адрес комплимент по поводу определенного качества его личности;
- Благодаря функционированию установки на желательность этого качества оно на уровне подсознания принимается за реальность;
- Затем, у вашего оппонента возникает чувство удовлетворения; а чувство удовлетворения всегда сопровождается возникновением положительных эмоций (чувство приятного);

## 3 техники комплиментов («Строукс - техника»)

### 1. Техника внушения:

- Чтобы вас услышали, выстроить комплимент так, чтобы он начинался **с какого-то действия партнёра** («Когда ты мне помогаешь в работе...»).
- Вторая часть предложения строится на **основе собственных ощущений, эмоций** («...Я чувствую себя уверенней!»).

После такого комплимента человек понимает, что своими действиями помогает другому.

**Разве теперь можно в чем-то отказать просителю?**





## 3 техники комплиментов

### 2. Техника позитивной оценки.

Комплимент говорят как бы между прочим, однако он точно попадает в цель, **подняв самооценку клиента.**

- Сначала идет констатация какого-то факта или действия со стороны клиента («Быстро Вы выбрали...»).
- Затем собственное приобщение, сравнение («Мне бы так же...»).

Такой «случайно» брошенный комплимент клиент **неприменно запомнит и не раз вернется в эту компанию.**

## 3 техники комплиментов

### 3. Техника умения увидеть глазами других.

- Сначала идет какое-то личное чувство, эмоция («Мне нравится у вас работать...») и вывод («Я не боюсь за свое завтра!»).
- Руководитель воспринимает такой комплимент как **выражение чувства благодарности своего сотрудника** за его деловые качества, умение создать надежную компанию, у которой есть серьезная позиция на рынке.



Хваля деловых партнеров, мы помогаем им почувствовать себя значимыми в глазах других, создаем доброжелательную атмосферу делового контакта. Когда мы говорим комплименты, тем самым вызывая своими словами у партнера улыбку

или приятное удивление, мы отвлекаемся от собственных проблем и поднимаем свое настроение. И наконец, чем больше комплиментов мы делаем людям, тем больше приятных слов возвращается к нам.