

ВИКТОР ШЕЙНОВ

НЕОТРАЗИМЫЙ КОМПЛИМЕНТ

Безотказные приемы влияния



Виктор Павлович Шейнов
Неотразимый комплимент.
Безотказные приемы влияния
Серия «Сам себе психолог (Питер)»

Текст предоставлен правообладателем

http://www.litres.ru/pages/biblio_book/?art=10751747

*Неотразимый комплимент. Безотказные приемы влияния: Питер;
СПб.; 2015*

ISBN 978-5-496-01631-5

Аннотация

Как добиться потрясающих результатов даже в краткосрочном общении? Как сделать свою речь яркой, приятной, незабываемой? Как произвести неизгладимое впечатление на любого собеседника? Как доставить ему истинное удовольствие и повысить его самооценку?

Ответы на эти и многие другие вопросы вы найдете в замечательной книге психолога Виктора Шейнова. Прочитав ее, вы убедитесь, что комплимент и вправду один из самых эффективных приемов общения – как личного, так и делового.

Изобилующая многочисленными примерами и конкретными практическими рекомендациями, эта книга поможет вам научиться тонкому искусству создания неотразимых

комплиментов, искусству правильного общения и умелого влияния на людей.

Содержание

От автора. Почему именно комплименты?	6
Мой первый опыт: как я убедился в силе комплиментов. И к чему привели два из них	11
Глава 1	16
Что такое «комплимент»	16
Правила неотразимого комплимента	24
Возможности комплиментов	42
Типы комплиментов	63
Конец ознакомительного фрагмента.	74

Виктор Павлович Шейнов
Неотразимый
комплимент. Безотказные
приемы влияния

© ООО Издательство «Питер», 2015

От автора. Почему именно комплименты?

Комплименты ничего не стоят тому, кто их говорит, но очень высоко ценятся тем, кому они адресованы.

Т. Фуллер

Все любят комплименты.
Р. Эмерсон

Универсальный прием, при мастерском исполнении которого практически всегда удается поднять настроение и самооценку собеседника и расположить его к себе, – это сказать ему *неотразимый комплимент*.

Эта книга имеет своей целью научить искусству создания таких комплиментов. Освоив это искусство, читатель увидит, что стал получать больше от жизни, улучшились его отношения с окружающими, он стал более успешным и в личной жизни, и во всех своих делах.

К большому сожалению, настоящие, подлинные комплименты в нашей жизни крайне редки. Мало кто умеет их говорить, чаще вместо комплиментов слышим неуклюжие и неискренние пародии на них, банальности и штампы.

И естественной здоровой реакцией в ответ становятся

слышимые подчас слова «не люблю комплименты».

В нашем мире все построено на *отношениях* с окружающими. Хорошие отношения – необходимое условие и счастья, и здоровья, и успехов. Словами можно привлечь к себе людей, завоевать их расположение и дружбу... или сделать своими врагами.

Комплимент относится к числу *самых эффективных приемов общения*, как личного, так и делового. Это образное средство, позволяющее сделать речь приятной для восприятия. Искренний комплимент доставляет удовольствие его адресату и поднимает его самооценку. А добрых слов всем нам так не хватает!

Комплименты несут *положительные эмоции* и созидательную энергию, дарят радость людям, прибавляют сил и уверенности, и потому следующее за комплиментом улучшение отношений происходит как по волшебству. Комплимент помогает расположить людей друг к другу и даже разрядить напряженную обстановку.

Комплиментом отмечают достоинства человека. Это достаточно *дорогой подарок*, поэтому искренние комплименты всегда принимаются благосклонно, ведь всякому приятно, когда о нем говорят что-то хорошее. И поэтому люди легко прощают возможные промахи в комплименте (обычно они возникают при нарушении приведенных в книге правил комплимента).

Комплимент легко принимается даже от постороннего,

поскольку он может быть простым проявлением вежливости. Выслушивая добрые слова в свой адрес, человек испытывает удовольствие, реализуя при этом свою *потребность в получении положительных эмоций*. Эта потребность свойственна каждому, но обычно остается в значительной мере неудовлетворенной.

Для ее удовлетворения люди сами ищут признаний своей ценности.

Врач сказал девочке:

– Ну-ка, красавица, покажи язык. Да, ты заболела, надо делать уколы.

Дома бабушка спросила:

– Что тебе сказал доктор?

– Он сказал, что я красавица.

В жизни много моментов, в которые можно и нужно поддержать искренним комплиментом своих близких, любимых, друзей и коллег. Всякий человек нуждается в уважении и признании. Что вам приятнее услышать утром: «Привет! Как дела?» или «Доброе утро! *Твой успех на вчерашних переговорах впечатляет!*»? Второе приветствие обладает магическим свойством – оно мгновенно поднимает настроение.

Комплимент – это *самый доступный подарок*, за которым не нужно идти в магазин, тратить деньги. Хороший комплимент долго хранится в памяти – дольше, чем многие материальные подарки (в книге приведены реальные ситуации, когда комплименты благотворно повлияли на жизнь тех, кому

они были вовремя сказаны, и тех, кто их сказал).

В советское время комплименты были не приняты, почти неприличны, воспринимались как ложь, неискренность. Однако в отличие от лести, в случае которой говорят одно, а думают другое, комплимент должен отражать искренние чувства человека. Эти жанры существенно различаются по своим задачам.

Лесть обязательно предполагает какую-либо личную выгоду: *«Каждый день рассказываю шефу, какой он замечательный руководитель, поскольку надеюсь получить премию и прибавку в зарплате»*. Комплимент же имеет целью повысить настроение собеседника, установить контакт, создать доброжелательную обстановку.

Когда ваш комплимент пришелся по душе собеседнику, лицо его озаряется улыбкой. Хорошее настроение вместе с улыбкой передастся и вам. Вы почувствуете, что и ваше настроение улучшилось. Так что польза от комплиментов обоюдная.

Как не вспомнить замечательные слова Булата Окуджавы:

*Давайте говорить друг другу комплименты,
Ведь это все любви счастливые моменты.*

Искусство неотразимого комплимента доступно всякому, кто захочет ему научиться. Искусным комплиментам и посвящена наша книга. Мне осталось только пожелать читате-

лю успеха в этом благородном деле!

Автор

www.sheinov.com

Мой первый опыт: как я убедился в силе комплиментов. И к чему привели два из них

Самый простой пример убедительнее самой красноречивой проповеди.

Сенека

Люди сильны до тех пор, пока они отстаивают сильную идею.

3. Фрейд

Это случилось давно, еще в пору дефицитов, хорошо знакомых советским людям. Стою в очереди в молочный отдел. Покупатель просит: «250 граммов сыра». Продавец точным движением отрезает ровно 250. Следующий покупатель: «300 граммов сыра». Взмах ножа, и весы показывают «300». И так каждый раз. Благодаря четкой работе продавца очередь продвигалась быстро. Когда подошла моя и продавец сработала столь же быстро и точно, я сказал ей: *«Приятно видеть работу настоящего профессионала! Никаких кусочков, довесков, быстро и красиво работаете!»*

Через несколько дней, когда я вновь покупал что-то в этом отделе и рядом никого не было, продавщица тихо, чтобы никто не услышал, спросила: «Сервелат нужен?» Этот дефи-

цитный в те времена деликатес можно было «достать» (как тогда говорили) только «по блату». По-видимому, женщине захотелось как-то отблагодарить меня за сказанные ей добрые слова.

На меня произвело впечатление не столько предложение дефицитного продукта (от которого, поблагодарив, я отказался), а то, что продавец *помнила* сделанный ей комплимент, ждала удобного случая, чтобы как-то *отблагодарить* за него, и ее *неподдельное изумление*, когда она поняла, что я сказал комплимент не из корыстных побуждений, а просто так.

Происшедшее заинтересовало меня, и чтобы изучить феномен комплимента, я стал делать их при всяком удобном случае. Обнаружилось, что далеко не всякий «комплимент» встречается доброжелательно. В процессе этого исследования я смог отобрать группу **неотразимых** комплиментов, которые *всегда вызывают благодарность* тех, кому они адресованы. При этом выработались простые правила, по которым легко создаются неотразимые комплименты.

Научившись говорить комплименты, я решил проверить, можно ли *научить* этому искусству, – стал проводить соответствующие тренинги. Убедившись, что научить совсем не трудно, в 1996 году в своей первой книге «Как управлять другими. Как управлять собой» (в разделе «Искусство комплимента») привел правила неотразимого комплимента. Впоследствии в Интернете появились многочисленные пе-

репечатки из этого раздела (за редким исключением – без ссылки на мое авторство) и даже рекламируются тренинги по этим моим наработкам. Это говорит о том, что многие, приняв мои тексты «как свои», разделяют предложенный мной подход. В других текстах под видом «комплиментов» предлагаются банальности, штампы и ни на чем не основанные «рекомендации».

Вот почему я решил, что будет полезно написать книгу о комплиментах. Тем более что за прошедшие годы накопился большой опыт обучения комплинтам, которым имеет смысл поделиться.

Крайне важно, что комплименты приносят огромную пользу людям. Для примера сначала расскажу, какую роль сыграл один комплимент в моей собственной жизни.

Отдал в издательство свою первую книгу. Звоню директору издательства Ларисе Ивановне Липень и с дрожью в голосе спрашиваю ее мнение. И вдруг слышу: *«Почти до утра читала вашу рукопись, не могла оторваться. Книгу берем. И все дальнейшее берем, что напишете. Пишите!»*

Этот комплимент я получил 18 лет назад, но не забуду его никогда! Он перевернул (без преувеличения!) всю мою дальнейшую жизнь. Получив такую поддержку, естественно, стал писать. Комплимент вдохновлял и давал силы преодолевать трудности. К данному моменту написал более 40 книг, продано 800 000 экземпляров. Издательства представляют меня

теперь как «одного из самых читаемых авторов-психологов». А началось все с неотразимого комплимента, за который я бесконечно благодарен!

Не меньшую пользу от неотразимого комплимента может получить тот, кто его сказал. В подтверждение приведу одну примечательную историю.

Однажды на большом приеме в Кремле Сталин подошел к беседующим кинорежиссерам Ромму, Пудовкину, Пырьеву и Александрову. Поговорив о положении дел в кино, Сталин поинтересовался, нет ли у знаменитых режиссеров просьб, возможно, и бытового плана.

Ромм пожаловался на стесненные квартирные условия.

– У вас будет новая квартира, – сказал Сталин.

Пудовкин попросил, чтобы ему для плодотворной работы выделили дачу.

– Завтра можете переезжать на дачу, – сказал Сталин.

Пырьев объяснил необходимость иметь личное средство передвижения и попросил обеспечить его автомобилем.

– Получите машину.

К удивлению коллег, Александров, у которого не было того, что те уже имели, обратился к вождю так:

– Товарищ Сталин, прошу вас подписать мне вашу книгу «Вопросы ленинизма», которую я захватил с собой.

Сталин усмехнулся и поставил свой автограф. Через месяц Александров получил роскошную квартиру, дачу и автомобиль.

Александров сделал неотразимый комплимент, удовлетворяющий всем требованиям к ним; в этом нетрудно убедиться, познакомившись в соответствующем разделе книги с правилами построения таких комплиментов.

Если у вас, уважаемый читатель, есть желание освоить технику неотразимого комплимента, то не откладывая приступайте к ее изучению.

Увидите, что это совсем не сложно, ведь вы становитесь на дорогу, проторенную теми, кто исследовал феномен комплимента и накопил положительный опыт.

Успеха вам!

Глава 1

Сущность комплимента

*Лишь три вещи дороги в этом мире: еда, питье
и доброе слово.
Древнеиндийская пословица*

Что такое «КОМПЛИМЕНТ»

*Как много споров могли бы быть прекращены,
если бы участники договорились дать определение
терминам!
Аристотель*

*Если перейдешь меру, то самое приятное
станет самым неприятным.
Демокрит*

Определение комплимента

Разобраться в том, что такое настоящий комплимент, поможет прежде всего точное, исключаящее различные толкования определение этого понятия.

Значительные расхождения в отношении к комплимен-

там изначально возникают из-за расплывчатости самого термина. Словарь Брокгауза и Эфрона дает следующее определение: «комплимент – *лестное выражение, любезность*». В словаре Ожегова: «комплимент – *любезные, приятные слова*». В «Википедии» находим: «**Комплимент** (фр. *compliment*) – это умело подчеркнутое некое существующее *достоинство* собеседника, особая *форма похвалы*, выражение *одобрения, уважения, признания или восхищения; любезные, приятные слова*».

Все эти определения комплимента (в широком смысле), помимо собственно комплимента (в узком смысле), включают такие понятия, как лесть и похвала. К сожалению, авторы, пишущие о комплиментах, не уделяют этому обстоятельству должного внимания и используют определения, под которые подходит и то, и другое, и третье. Вот почему большинство приводимых ими примеров «комплиментов» на самом деле представляют собой похвалу, а иногда и лесть, действительность которых значительно уступает комплиментам. Причины мы обсудим в этом разделе.

Мы покажем, что с психологической точки зрения истинный комплимент, лесть и похвала *принципиально различны*. Это легче увидеть, если пользоваться предложенным автором [15, с. 135]¹ определением комплимента, восприятие такого комплимента будет *заведомо положительным*.

¹ Цифра в квадратных скобках означает ссылку на соответствующий источник в списке литературы.

Это приводимое ниже определение комплимента и практика его использования дали автору возможность разработать [15, с. 136–139] правила *неотразимого* комплимента (их мы рассмотрим в следующем разделе). Итак...

Комплимент – это небольшое преувеличение достоинств человека, о которых ему приятно услышать.

В определенном так *комплименте* осуществляется, как говорят психологи, «*пристройка снизу*»: тот, кто произносит комплимент, возвышает собеседника над ним самим (а часто и над собой, как бы смотрит на него снизу вверх).

При **похвале** же (в отличие от комплимента) происходит «*пристройка сверху*». Действительно, похвала – это положительная *оценка*. Вполне естественно и приятно, когда оценку нижестоящему дает лицо вышестоящее, имеющее на это право (старший по должности, положению, возрасту), но не наоборот. Это, кстати, объясняет, почему нередко полученная похвала не доставляет удовольствия: похваливший ведь осуществил *пристройку сверху*, а ее принимать не от всякого хочется. Аналогичное отторжение возникает и при других *пристройках сверху* – например, в навязываемых советах.

Некоторые лингвисты также настаивают на размежевании понятий комплимента и похвалы, обращая внимание на то, что основная цель похвалы – *дать положительную оценку* (по-нашему – *пристройка сверху*), а для комплимента – *сообщить о благорасположении* (*пристройка снизу*). При этом показателем успешности для похвалы является приня-

тие оценки, а показателем неудачи – ее отклонение. Однако для комплимента даже несогласие адресата с говорящим не означает неуспеха. Кроме того, похвала предполагает оценку качеств, знаний, умений адресата, и чтобы получить похвалу, нужно совершить нечто, некий поступок, проявив себя с положительной стороны, комплимент же не имеет столь строгих ограничений в этом плане [6].

Комплимент – это *не похвала, а лишь намек на какое-то из достоинств человека.*

В Интернете множество примеров «комплиментов», которые на самом деле являются похвалой. Например: «Оля, ты молодец, отлично справилась с заданием!» Или: «У тебя золотые руки», «Ты хорошо выглядишь», «Ты молодец!». Сравним: оценка «Ты хорошо справился с работой» – это похвала, а восхищение «*Как тебе это удалось?*» – комплимент.

Комплимент **отличается от лести** тем, что допускает *небольшое* преувеличение. Лстец же чрезмерно преувеличивает достоинства собеседника. Сравните: «*Тебе очень к лицу это платье*» (комплимент) и «Ты самая красивая» (лесть). Комплимент отличает чувство меры, в противном случае он превратится в лесть. Сравните: «*Я люблюсь тобой*» (комплимент) и «Ты самая красивая на свете» (лесть).

Лесть прямолинейна и имеет больше шансов быть отвергнутой из-за своей неправдоподобности. Если скажешь де-

вушке, что она прекраснее всех, она, вероятнее всего, не поверит, но если отметить, что она красивее Маши, Оли, Любы, – она с удовольствием примет это. Жанр комплимента допускает некоторое преувеличение, но совсем не подразумевает обмана и неискренности. Этим комплимент существенно отличается от лести. *«В лести нас оскорбляет не сама похвала, а неискренность»* (К. Гельвеций).

Лесть – это лицемерие, она не лучшим образом характеризует льстеца. Впрочем, и получать лесть унижительно. Ведь льстец предполагает, что он умнее, и объекту его манипуляции не хватит ума раскусить его хитрость. На это обратил внимание Лев Толстой: *«Льстец льстит только потому, что он невысокого мнения и о себе, и о других»*.

Комплимент способен вызвать у собеседника приятные чувства; лесть же по своей природе может вызвать отторжение и негативную реакцию. Лесть как горькая конфета в золотой обертке – ей радуются, пока не раскусят. *«Вы сегодня как никогда красивы»* – это комплимент. *«Я не видел девушек красивее вас»* – лесть.

Лучшим комплиментом является тот, в котором каждое слово правдиво.

Граница между лестью и комплиментом пролегает и *в области морали*. Лесть фальшива, лицемерна, манипулятивна, неотделима от поиска выгоды и потому настораживает: *«Льстивый человек мед на языке, яд в сердце имеет»* (М. В. Ломоносов). К тому же льстец далеко не всегда может скрыть

свою неискренность. В отличие от этого искренний комплимент бескорыстен и потому вызывает восхищение.

Вот почему в общении явное преимущество остается за комплиментом как инструментом более тонким и действенным.

В теоретическом плане комплимент, лесть и похвала *принципиально различны*, поскольку относятся к разным типам психологического воздействия. Доказательство этого читатель найдет в разделе «Психологические причины востребованности и действенности комплиментов» главы 3.

Однако вернемся к тонкостям определения комплимента в том, что касается степени преувеличения достоинств адресата воздействия.

Всякое большое преувеличение рискует вызвать недоверие или скепсис. Всем известно, например, как воспринимаются рассказы рыбаков о величине пойманных ими рыб.

Цель комплимента – улучшить отношения, однако неумеренное восхваление может привести к ухудшению отношений и к обиде. Писатель Илья Эренбург в автобиографической книге «Люди, годы, жизнь» так описывает свою первую встречу с Эрнестом Хемингуэем. Будучи в восторге от творчества этого писателя, Эренбург начал разговор с неумеренных, как посчитал Хемингуэй, похвал в его адрес. После третьего дифирамба Эрнест схватил со стола бутылку и замахнулся ею на льстеца: «Я сразу понял, что ты надо мной смеешься!»

Комплимент предполагает преувеличение существующих достоинств собеседника, но *в разумных пределах*. Нельзя, например, старую женщину сравнивать с юной девушкой и наоборот. Нельзя какой-то явный недостаток или очевидный изъян восторженно превозносить, тактичнее его просто не замечать.

Некоторое преувеличение и усиление отмечаемого качества необходимы для создания художественного образа (чем и привлекателен истинный комплимент), но если перестараться, то комплимент превратится в лесть, а порой даже в насмешку или издевательство. Например, «комплимент» «Ваша щедрость не знает границ!» на самом деле нечто противоположное комплименту, ведь безграничная щедрость – это расточительность.

Незначительное преувеличение также не будет комплиментом.

- *Нин, какое у тебя платьице сегодня красивое.*
- *А вчера что, некрасивое было?*

Или:

- *Ой, Танечка, ты сегодня такая нарядная!*
- *Да я и вчера ничего была.*

В комплименте *уровень отраженных в нем качеств человека должен быть несколько выше его мнения о самом себе*, уровня его самооценки. Банально восхищаться умом лауреата Нобелевской премии, внешностью победительницы кон-

курса красоты или хорошо составленной методичкой преподавателя – доктора наук, профессора с тридцатилетним стажем работы.

Представьте себе, что человек, у которого феноменальная память, вдруг слышит в свой адрес: «Я поражаюсь, как вы сразу запомнили номер телефона!» Или врач слышит: «Можно только поразиться вашему мастерству! Как вы быстро выявили аппендицит!» И в первом, и во втором случае это не комплименты, а скорее насмешка.

Опишу личное впечатление от «комплимента», сделанного с нарушением приведенного предостережения. Это случилось в ту пору, когда я увлекался бегом по утрам, пробегая за неделю больше 30 километров. Будучи в отличной форме, легко взбежал на 6-й этаж, за что получил комплимент от сотрудницы. «Она меня стариком считает?» – с горечью подумал тогда я.

Предваряя содержание следующих разделов, отмечу, что искусство комплимента – это умение увидеть и сказать человеку о тех качествах, умениях, навыках и чертах характера, которые выгодно отличают его от других, да и от него самого «предыдущего».

Итак, запомним: **комплимент – это небольшое преувеличение какого-либо из достоинств человека, о которых ему приятно услышать.**

Правила неотразимого комплимента

Полезнее знать несколько мудрых правил, которые всегда могли бы служить тебе, чем выучиться многим вещам, для тебя бесполезным.

Сенека Младший

Уцелели только те исключения, которые подтверждали правила.

Данил Рудый

В предыдущем разделе мы убедились, что существуют принципиальные различия между комплиментом, лестью и похвалой, между эффективным и неэффективным комплиментами. Перейдя по неопытности эту грань, можно навредить своему самому доброму намерению и испортить комплимент.

Ниже будут сформулированы правила, следование которым обеспечит неотразимость комплимента. *Действенность этих правил доказана многолетней практикой их применения*, в том числе на проводимых мною многочисленных тренингах.

Впервые я опубликовал оказавшееся полезным наиболее адекватное, как показала практика, определение комплимента (см. предыдущий раздел) и правила неотразимого комплимента в 1996 году в своей книге «Как управлять дру-

гими. Как управлять собой» (раздел «Искусство комплимента»). Многолетняя практика их применения показала пользу этих правил. Действуя по ним, мы действительно создаем неотразимые комплименты.

Представляю авторские (цитируемые многими) **правила неотразимого комплимента** с более подробными пояснениями и комментариями, чем в упомянутой книге.

Правило 1. Будьте искренними. Искренне восхитившись партнером, вы избежите самой главной опасности – фальши. Лучшим комплиментом является тот, в котором каждое слово правдиво. В противном случае комплимент будет выглядеть наигранным и может вызвать отрицательную реакцию. Если сделан комплимент, не имеющий под собой никаких оснований, то он, вероятнее всего, будет выглядеть неискренним.

Неискренность – главный враг комплимента. Ее признаком служит впечатление неестественности произносимых слов. Роль естественности для восприятия убедительно продемонстрировал К. С. Станиславский. Он обратил внимание на следующий примечательный факт: если на сцене появляется ребенок или кошка, то все внимание зрителей переключается с действия на них, какой бы хорошей ни была игра актеров. Дети и животные в максимальной степени естественны, и ни одному взрослому не достичь такой же степени естественности. Но именно естественность речи оказывает преимущественное воздействие на слушателя.

Быть искренним нетрудно, если найдете что-то хорошее в человеке, особенно то, в чем он вас превосходит. Увидеть это всегда возможно, поскольку предметом комплимента можно сделать множество «параметров» личности. Прежде всего – любой успех или преимущество этого человека или близких ему людей. Затем внешние отличия: рост (помните, у Ильфа и Петрова: *«Рост Элочки льстил мужчинам»*), телосложение, глаза, лицо, прическа, платье/костюм, обувь, аксессуары (галстук и часы у мужчин, украшения у женщин), приобретения, покупки и т. д. и т. п.

Ощутить правдивость и искренность комплимента его адресату и присутствующим помогает *конкретность* высказывания. Поэтому следует основывать комплимент на наблюдениях – лучше своих собственных, но можно и других лиц. Действительно, когда нам начинают говорить что-то приятное о реальных событиях и конкретных деталях, мы невольно верим в искренность говорящего.

Так, если преподаватель обращается к своему коллеге: «Иван Иванович, я восхищаюсь вами!», то голословность этого заявления настораживает. Непонятно, к чему бы эти дифирамбы? Если же преподаватель, посетивший лекцию коллеги, говорит: *«Иван Иванович, студенты так заинтересованно слушали вас, так живо реагировали на ваши вопросы, что остается только позавидовать вашему умению налаживать контакт с аудиторией. Этому стоит поучиться у вас»*, то сомнений в искренности такого комплимента

не возникает.

Комплимент это не только приятные слова. Глаза, выражение лица, жесты, тон голоса – все это также должно свидетельствовать о добром отношении к человеку. Часто именно интонация (к примеру, восхищенная или язвительная), с которой произнесены слова, делает их или комплиментом, или насмешкой. Доброжелательность и искренность сказанного должны чувствоваться в вашем голосе, а также в мимике, в глазах.

Смотрите в глаза того, кому делаете комплимент. (Для сравнения: представьте, что вы почувствуете, если в кафе или ресторане вам унылым голосом, глядя в сторону от вас, скажут: «Приятного аппетита!»)

Правдивыми должны быть не только слова, но и интонации. «*Как я рад вас видеть!*» можно говорить только с неподдельной радостью.

В комплименте, произнесенном от души, никогда не прозвучат ироничные и насмешливые нотки. В дружеских отношениях иногда позволительно подтрунивать друг над другом, но ни в коем случае когда говорится комплимент, даже другу (а тем более – подруге!). Комплимент произносится уверенным, спокойным, дружелюбным тоном.

Если же автора «комплимента» уличат в неискренности (а ее почувствовать не так уж и сложно), то эффект будет прямо противоположным тому, на который тот рассчитывал. В этом случае слова будут восприняты как лицемерная по-

пытка втереться в доверие, дабы получить для себя какую-то выгоду.

Правило 2. Постарайтесь сделать комплимент незаметным. Наиболее глубоко в сознание проникает незаметный комплимент. Ведь такой комплимент не встречает сопротивления в виде нашей недоверчивости.

Как же определить, что правило выполняется? Адресату приятно слышать сказанное ему, оно воспринимается им как само собой разумеющееся, и потому ему не приходит мысль о комплименте. Если же он благодарит «за комплимент», значит, условие данного правила соблюсти не удалось.

О том, что сделать комплимент незаметным вполне возможно, свидетельствует моя длительная личная практика. Например, участники проводимых мною тренингов сдавали зачет следующим образом. Каждый из них делал комплимент незнакомому человеку, затем у этого человека спрашивали, сказали ли ему комплимент. У получивших зачет их «клиенты» высказывались однотипно: «Никаких комплиментов я не получал, но со мной говорил хороший (приятный, обходительный и т. п.) человек».

Намекните на какие-нибудь великолепные качества собеседника. Незаметность комплимента будет достигнута появлением приятного намека между строк, между делом... и продолжением речи, как ни в чем не бывало, оставив человека радоваться в душе и смаковать намек.

Незаметный комплимент не требует ответа. Более того,

любой ответ именно на комплимент означает, что обсуждаемое правило не выполнено.

Женщина рассказывает: «Несколько месяцев назад я встретила старого друга, с которым давно не виделась. Увидев меня, он сказал: „Здравствуй, Катюша, как поживаешь?“ Потом помолчал, оглядел меня и добавил: „*У тебя явно все в порядке*“. Я просияла. Он *намекнул*, что я хорошо выгляжу, и это задало тон всему вечеру».

Комплимент будет незаметным, если его немного не договорить, предоставив адресату возможность самому мысленно его закончить и сделать выводы. Об этом прямо сообщается в следующем правиле.

Правило 3. Оставьте возможность приятного домысливания. Неотразимы комплименты, предоставляющие адресату возможность домыслить намек в лестном для него ключе. Ведь всякий человек верит более всего самому себе, своим выводам: «*Доводы, до которых человек додумался сам, убеждают его больше, нежели те, которые пришли в голову другим*» (Б. Паскаль).

Мать слышит, что про ее ребенка кто-то сказал: «*Какой красивый малыш!*» Ей, конечно, приятно, и она легко домыслит: «Ребенок красив потому, что я красива, он хорошо воспитан, ухожен, красиво одет... Все это – моя, матери, заслуга».

Или: «*Глядя на вас, я понимаю, почему ваш муж; так спешит домой!*» Если женщина считает себя красавицей, или

хорошей хозяйкой, или любимой женой (а скорее – всё вместе), она сама додумает, почему муж всегда торопится к ней. По-видимому, столь же легко она домыслит и такие слова: *«Познакомившись с вами, я понял, почему вашего мужа невозможно выманить из дома даже на преферанс».*

Адресату комплимента легко (и приятно) домыслить намек на его принадлежность к некой привилегированной общности: *«Я заметил, что самые лучшие отчеты всегда получаются у людей с гуманитарным образованием»* (комплимент автору отчета, подготовленного гуманитарием). Или: *«Завидую выпускникам вашего университета: у них всегда безупречная теоретическая подготовка»* (преподавателю или выпускнику данного вуза).

Следующий рассказ описывает эмоции, вызванные комплиментом, сделанным по обсуждаемому и предыдущему правилам.

Однажды за столом разговор коснулся космических полетов. Мужчина, сидевший рядом, сказал: *«Лора, вы, конечно, слишком молоды, чтобы это помнить, но когда „Аполлон-11“ совершил посадку на Луне...»* Даже под страхом смерти я не могла бы вам рассказать, о чем этот человек говорил дальше! Помню только, что я улыбалась про себя и вытягивала шею, чтобы увидеть в висевшем на стене зеркале свое помолодевшее отражение. Разумеется, я помню июль 1969 года. Как и весь мир, я тогда прилипла к экрану телевизора, глядя, как огромный ботинок Нейла Армстронга коснулся

поверхности Луны. Тем не менее на том званом обеде я, конечно же, не думала о высадке на Луну. Я была слишком погружена в приятные мысли о том, что этот милейший человек подумал, будто я слишком молода, чтобы помнить 1969 год. Я решила, что фраза о моей молодости вырвалась у него случайно. Поэтому она должна быть искренней. Сейчас я понимаю, что он наверняка знал: я родилась достаточно давно, чтобы помнить высадку на Луну. Но все равно сохранила о нем самые теплые воспоминания.

Правило 4. Опирайтесь на факты. Доверительному восприятию комплимента способствует использование в нем фактов и обстоятельств, имеющих отношение к адресату. В комплименте дается их интерпретация, представляющая его в выгодном свете.

Если есть сомнения, поймет ли адресат, о каких фактах речь, то лучше напомнить о них и затем уже их обыгрывать.

Отсутствие фактической основы делает комплимент неубедительным и может низвести его до уровня лестии. Комплимент должен выглядеть правдивым во всем и соответствовать ситуации.

Один из древнейших комплиментов, известных автору, принадлежит Гомеру. Когда ему надо было описать Елену, взошедшую на троянскую стену, он не стал говорить, как она прекрасна, – он сказал: «Старцы троянские посмотрели на нее и молвили: „Да! За такую красоту не жаль вести войну“».

Фактическая основа комплимента реализуется за счет его максимальной конкретности. Для этого рекомендуется использовать разъяснение, что имеется в виду. Это могут быть слова «потому что...», которые лучше опустить, сделав подразумеваемыми конструкцией предложения, когда последующие слова поясняют смысл предыдущих. Например: *«Восхищен вашими выступлениями – кратко, емко, убедительно!»* Чем меньше слов в комплименте, тем лучше он воспринимается. (Об этом речь в следующем правиле.)

Комплимент обязательно должен иметь в основе реально существующие у человека качества и лишь слегка приукрашивать их. Так, профессору, написавшему новую книгу, уместно выразить восхищение ее научной глубиной и актуальностью. Руководителю процветающей фирмы – сделать комплимент его вкладу в этот успех (умелое руководство, незаурядные организаторские способности, коммерческое чутье, создание команды и т. д.). Однако вряд ли стоит намекать на успехи аспиранту, отчисленному из аспирантуры за неспособность к научной работе, как и превозносить деловые качества директора обанкротившегося предприятия. В разговоре с этими людьми нужно найти другие их достоинства, заслуживающие комплимента.

Автор «комплимента» потерпит неудачу, превознося в партнере то, что тому самому не нравится в себе (см. определение комплимента). Но хуже всего, когда «комплимент» противоречит фактам. Например, сотрудница не спала ночь,

мучаясь от зубной боли, а ей скажут, что она прекрасно выглядит. Или дама прибавила в весе и очень переживает по этому поводу, а ей говорят: «Как вы похудели и посвежели!» Эти слова наверняка прозвучат как насмешка.

Если руководитель говорит своему не слишком дисциплинированному подчиненному, что он всегда поражается его аккуратности и дисциплинированности, то это справедливо покажется чистой воды издевательством. Гораздо лучше заметить: «*Сегодня вы показали всем, что можете быть пунктуальным*».

Результат окажется тем лучше, чем точнее автор комплимента уловил ценности собеседника. Вот показательный пример. На собеседовании при приеме на работу в одну из немецких фирм в Москве претендентка, выслушав руководителя фирмы, ответила: «*Г-н Шульц! Честно говоря, я не совсем понимаю, зачем вам нужен работник, который бы хорошо знал немецкий. Ваш русский просто великолепен!*» Впоследствии она рассказывала: «Вы бы видели, как этот Шульц расцвел!» Разумеется, она была принята на работу, хотя и «оспаривала» необходимость владения немецким языком для новых сотрудников.

Нередко фактическая основа для комплимента не лежит на поверхности, ее обнаружение требует некоторых усилий, а подчас и знания психологии, – но тем ценнее будет результат. Вот пример: скажите женщине, что *другой такой женщины в мире нет*. Кажется – невероятная банальность, лесть.

Ан нет! Дело в том, что каждая женщина уверена в своей неповторимости, и потому этот комплимент найдет отклик в ее сердце. (Для любителей доказательств, к которым и сам отношусь, могу поведать, что, строго говоря, в мире вообще нет даже двух полностью одинаковых людей!) Но женщина услышит не этот тривиальный факт, а то, что *в ней заметили ее неповторимость*.

Правило 5. Будьте кратки, конкретны, избегайте двусмысленностей и неопределенности. Комплимент должен быть как можно более кратким, состоять из одной-двух фраз (а еще лучше – из двух-трех слов, вставленных между строк), но ярких и информативных, содержать одну-две мысли, сравнения. Быть простым по конструкции, заведомо понятным.

«Много говорить – не значит хорошо сказать» (Демосфен).

Чем больше слов в комплименте, тем труднее сохранить его естественность и искренность. Напомним, что неестественность – главный враг комплимента. Поэтому желание сделать именно *неотразимый*, то есть естественно звучащий комплимент, побуждает сделать его как можно более кратким.

Общие слова менее эффективны, чем нечто конкретное. Если сказать человеку: «Я буду помнить это всю жизнь», он, скорее всего, останется в недоумении: что – «это»? Скажите ему, что именно. «Мне, конечно, всегда приятно слышать от

людей, что им нравится моя игра, – говорит одна актриса, – но еще приятнее услышать от кого-нибудь, что *на него произвела сильное впечатление сцена, где эмоции моей героини моментально меняются от печали к гневу и потом к радости*. Такие конкретные вещи показывают, что человек заметил именно то, что я пытаюсь выразить в этом образе».

Не увлекайтесь аллегориями и построением замысловатых оборотов. Compliment не должен содержать поучений и неприятных сравнений: «Ты замечательный мастер, просто золотые руки, но успеваемость надо подтянуть». Или: «Ты отлично справился с заданием, не то что в прошлый раз». Слова «Ты хорошо выглядишь, но прическу тебе лучше сменить» оставят неприятный осадок в душе человека.

В комплименте следует *избегать советов*: «Вам так идет это платье, надевайте его почаще». Вот два варианта одного комплимента. Добрый вариант: «*Ах, какое замечательное у вас платье, и фасон, и ткань, и отделка, и цвет к лицу, а воротничок просто чудо! У вас, Верочка, замечательный вкус*». Злой вариант: «*Ах, какое замечательное у тебя платье, и фасон, и ткань, и отделка, и цвет, а воротничок просто чудо! Только жаль, Верочка, что оно тебе не к лицу*».

Ни в коем случае *недопустима и ирония*: «Вашей сильной стороной является умение располагать к себе людей. Эту бы способность да в интересах дела!» Некоторые женщины «сдабривают» иронией похвалу, обращенную к своему избраннику: «Милый, я и не подозревала, что ты так хорошо

умеешь обращаться с дрелью: и стена не рухнула, и дырка на месте, и пальцы целы!» Обрадует ли мужчину такой комплимент? Похоже, здесь почти каждый человек заподозрит насмешку.

Самые хорошие слова: умный, сильный, деловой – могут быть поняты прямо противоположным образом, если их произносят с иронией: «Одно „удовольствие“ общаться со столь „деловым“ партнером!»

Следует также *избегать двойственности*, при которой качество можно считать и положительным, и отрицательным в зависимости от контекста: «Слушая, как вы разговариваете с людьми, я каждый раз удивляюсь вашей способности *тонко и остроумно* уходить от ответа!»

Необходимо избегать двусмысленностей, которые могут вызвать совсем не те чувства и ассоциации, на которые вы рассчитываете. Например, улыбка человека в момент произнесения им комплимента может придать его словам противоположный смысл и воспримется уже как насмешка. *Улыбнуться следует до произнесения комплимента для создания благожелательной атмосферы, а комплимент стоит произносить с серьезным видом.*

Конкретизация комплимента должна работать на его обоснованность, но никак не на его разрушение. О том, какую эмоциональную рану может получить адресат от излишней конкретизации, видно из следующего рассказа женщины: «Попутчик спросил меня: „Скажите, сударыня, вы слу-

чайно не были моделью?“ (я почувствовала себя просто на седьмом небе!) И тут он добавил: „... когда были моложе?“. Ну почему он не прикусил себе язык до этих слов? Ведь мне так по душе пришелся намек, содержащийся в первой части его фразы! Зато второй он дал понять, что теперь я – старушка. День был испорчен. Этот ненамеренный удар ниже пояса погубил мне и все последующие выходные».

Неопределенность комплимента может также раздражать.

Девушка, героиня одного рассказа, поняла, что ее коллега и давняя подруга вызывает у нее раздражение всякий раз, когда говорит ей какой-нибудь комплимент. Звучит это примерно так: «Ты выглядишь очень мило» или: «Твоя одежда и волосы очень мило сочетаются». В конце концов, однажды девушка рассердилась: «Мило? Что ты имеешь в виду под этим „мило“? Диван выглядит мило и ковер тоже! В каком смысле я выгляжу мило?!» Она была расстроена и сердилась, потому что ей нужно было услышать что-то более конкретное. Отчего ее волосы и одежда так хорошо гармонировали? Конечно, подруга хотела своими похвалами сделать как лучше. И все же ее выражения казались напрочь лишены смысла, и девушка хотела знать, что же лежит в их основе.

Правило 6. Проявите эмпатию. Эмпатия («вчувствование») – это эмоциональная отзывчивость человека на переживания другого. Проявив эмпатию к партнеру, можно понять, что ему будет приятно услышать.

Однако есть вещи, приятные каждому. Все хотят хорошо

выглядеть (особенно женщины), добиваться успеха, пользоваться уважением, признанием, любовью; иметь хорошую семью, умных, здоровых детей и т. д. Соответствующая информация может составить фактическую основу комплимента. Общение с человеком дает дополнительные сведения о его потребностях, желаниях и вкусах. И чем более персонализирован комплимент, тем он ценнее, поскольку более полно учитывает приоритеты конкретного человека.

Прогнозируя эмоциональную реакцию адресата, можно избежать многих типичных ошибок.

Прежде всего, никогда не произносите комплиментов, если вам что-нибудь нужно от их адресата. Если вы скажете коллеге по работе, какой он интеллигентный, чуткий, какая у него творческая натура, а затем попросите одолжить личную сумму, то ваш комплимент будет воспринят как манипуляция, поскольку он явился ее составной частью.

Эмпатия поможет угадать обстоятельства, которые могут вызвать неприятные воспоминания, стеснение или даже оскорбить адресата.

Соблюдение правила эмпатии уберезет многих от привычки делать комплименты, не заботясь о том, насколько они своевременны и к месту ли сказаны. Например, нередко в адрес женщин мы слышим такие слова: «Вы сегодня прекрасно выглядите!» Эмпатия подсказывает, что вместо слов благодарности за «комплимент» барышня может задать естественный вопрос: «А вчера я выглядела плохо?» Аналогич-

ным образом слова «Какая вы *сегодня* нарядная!» в качестве комплимента также не годятся.

Правило 7. Сделайте антикомплимент себе. Наиболее эффективен комплимент на фоне антикомплимента себе. «Пристройка снизу» делается более ощутимой, если, возвышая другого, мы дополнительно признаемся в собственном неуспехе.

Один сослуживец спрашивает другого: «*Как тебе удаётся говорить с шефом? Я вчера час его уговаривал, и все без толку, а ты за пять минут решил тот же вопрос*». Неотразимый комплимент коллеге на фоне антикомплимента себе.

В качестве еще одного примера неотразимого комплимента на фоне антикомплимента себе можно привести слова, которые произнес герой Джека Николсона в фильме «Лучше не бывает»: «*Чтобы понравиться вам, мне захотелось измениться*». Согласно сценарию эти слова должны были звучать очень проникновенно, и поэтому они так взволновали героиню фильма в исполнении Хелен Хант. Неудивительно, ведь это практически шедевр неотразимого комплимента! Чтобы понравиться женщине, мужчина решился на самое трудное для любого человека – измениться.

Разновидностью приема антикомплимента являются комплименты типа «минус-плюс»:

– *Сколько у вас детей?*

– *Двое.*

– *Мало, такая красивая девушка должна иметь*

много, очень много детей...

Комплимент, который произносится на фоне антикомплимента себе, оказывается одним из самых действенных. Благодаря этому приему автор комплимента может расположить к себе даже человека, прохладно относящегося к нему. Для многих указание на их превосходство над другими является важным показателем собственного успеха и благополучия. Особое удовольствие доставляет то, что автор комплимента сам признает свое «поражение».

Например, встретившись с человеком, с которым хотелось бы поддержать отношения, сказать ему: *«Я мечтаю научиться вашему умению быстро реагировать на изменившуюся ситуацию. У меня это пока не получается»*. Благодаря этому комплименту подчеркиваются сразу два преимущества партнера: во-первых, признается указанная способность, а во-вторых – его превосходство. Возникшие положительные эмоции прокладывают путь к улучшению отношений.

Скажите своему шестидесятилетнему спутнику: *«Ну, вы сильны – вихрем взлетели по лестнице, а я так просто выбился из сил, еле поспеваю за вами»*. Скажите коллеге: *«Ты со своим знанием авторского права углядел бы подвох между строк, а я, как дура, все подписала»*, – и вы увидите, как лица и того и другого расплывутся в улыбке.

Особенно эффективны комплименты, в которых и они сами, и антикомплименты себе касаются самого важного для

человека: его достижений, высоких волевых, душевных и моральных качеств, его умения общаться, его способностей, прежде всего интеллектуальных.

Действуйте, уважаемый читатель, по представленным здесь правилам, и все у вас получится!

Возможности комплиментов

Похвала полезна хотя бы потому, что укрепляет нас в добродетельных намерениях.

Ларошфуко

Если знакомство начинается с комплимента, оно имеет все шансы превратиться в прочную дружбу.

Оскар Уайльд

Комплименты дают возможность оптимальным способом **решить множество задач.** Перечислим их.

Наладить контакт с интересующими вас людьми.

Комплимент вызывает позитивную ответную реакцию, повышает значимость партнера, что помогает установить доверительные отношения с ним. Чем позитивнее мы относимся к окружающим людям, тем доброжелательнее их отношение к нам. Самый простой способ достичь этого – не скупиться на комплименты.

Установить более близкие отношения. С помощью приятного общения мы устанавливаем связь с теми, кто нам симпатичен, и в безопасном режиме *проверяем, хотят ли они этой связи с нами.* Предположим, вы отметили новый костюм коллеги, ее стиль и профессиональные качества, а она никак не отреагирует на это. Возможно, это сигнал: она

хочет сохранить существующую между вами дистанцию.

Проявить свой интерес к человеку. Например, когда представительница прекрасного пола вдруг проявит интерес к тому, как одет ее коллега, да еще и выскажется в хвалебной форме по этому поводу, то для мужчины это станет сигналом того, что им как минимум заинтересовались.

Побудить партнера действовать нужным (как вы считаете) **образом.** Люди стремятся совершать больше таких поступков, которые положительно оцениваются окружающими. Поэтому, получив с комплиментом одобрение, человек будет активнее действовать в нужном направлении.

Показать собственную проницательность. По тому, что человек услышал, он судит о том, кто это произнес. Приведу рассказ женщины на тренинге по искусству комплиментов.

Однажды муж моей подруги поразил меня своей проницательностью, сказав: *«Вы с моей женой опровергаете мнение, что женской дружбы не существует. Думаю, что крепость вашей дружбы – в вашей тактичности, вы деликатно сохраняете оптимальное расстояние, не покушаясь на то, что подруга не хотела бы ни с кем обсуждать».* Этот человек мгновенно вырос в моих глазах, поскольку считаю проницательность самым ценным качеством личности.

Приобрести союзников. Союзники укрепляют нашу

силу. Чем больше у вас союзников и единомышленников, тем легче решить возникающие перед вами задачи. Сделав комплимент, мы можем улучшить человеку настроение, поощрить, подбодрить его, что способствует нахождению общих установок и точек соприкосновения.

Убедить в своей правоте. Спросите себя: кого легче убедить – того, кто относится к вам с симпатией, или того, кто относится с антипатией? Ответ очевиден. При прочих равных условиях люди легче принимают позицию того, к кому испытывают добрые чувства, и наоборот, труднее принимают (а то и с порога отвергают) позицию того человека, к которому настроены враждебно.

Побудить исполнить свою просьбу. Если просьба начинается с комплимента, упоминания заслуг того, к кому вы обращаетесь, его авторитета, то ваши шансы на положительный ответ повышаются. После комплимента сам факт обращения с просьбой еще раз подчеркивает этот авторитет и соответствующие возможности данного человека.

Облегчить процесс знакомства. Первое впечатление о человеке влияет на последующие оценки его слов и действий. Люди на долгое время сохраняют мнение, сложившееся в самом начале знакомства. Поэтому важно при знакомстве сразу произвести благоприятное впечатление. Если вам удастся сделать неотразимый комплимент партнеру, то это положит хорошее начало беседе и покажет, что вы рассчитываете на продолжение отношений.

Комплименты должны присутствовать не только в процессе знакомства, но и в дальнейшем общении, если оно интересует вас.

Поддержать разговор. Настоящий комплимент, подчеркивая достоинства другого, одновременно привлекает и удерживает его внимание. Если вы заинтересовались человеком и хотите поддержать разговор, используйте тот вид комплиментов, которые нуждаются в ответе. Когда женщина слышит: «Как вы очаровательны!», – в ответ ей достаточно мило улыбнуться. И контакт прерван. Но на «*Поделитесь, как это вам удастся быть такой очаровательной*», – женщине придется отвечать. Любой ответ («Это не ко мне, а к моим родителям» или «У каждой женщины свои секреты» и т. д.) дает зацепки для продолжения беседы.

Проложить дорогу к хорошим отношениям. Делая неотразимый комплимент, вы не только помогаете человеку почувствовать ваше уважение, но и сами утверждаетесь в том, за что можно уважать этого человека. Это создает надежную базу для дальнейших добрых отношений. Ведь с уважаемым вами человеком легче преодолеть возникающие проблемы, в том числе – и во взаимоотношениях.

Сохранить отношения, преодолеть расстояние. Супружеская пара была огорчена тем, что, переехав в другой город, они потеряли друзей. Но однажды они получили письмо от них: «*Нам очень повезло, что мы подружились с вами, и мы хотим, чтобы эта дружба не прекращалась. Вы нам*

дороги, где бы вы ни жили. Если будет возможность, приезжайте к нам, будете дорогими гостями».

Письменный комплимент имеет ряд преимуществ: его можно перечитывать снова и снова, каждый раз получая удовольствие; его можно очень тщательно подготовить, отредактировать; он может быть не таким кратким, как при исполнении «вживую»; отсутствует элемент стеснения, какое подчас мешает сказать комплимент.

Побудить человека к действию в продуктивном для него направлении. Как мы увидим далее, комплимент воспринимается мужчинами именно как руководство к действию. Но то же характерно и для женщины, особенно когда комплимент касается ее деловых качеств. Приведу пример из собственной практики.

Я попросил участников проводимого мной тренинга вспомнить какой-нибудь комплимент, сказанный достаточно давно и запомнившийся. Одна из участниц рассказала: *«На написанный мной для поступления в аспирантуру реферат получила следующую рецензию: „Работа ужасная, но автора отличает железная логика“. Эти слова помогли мне отбросить сомнения, понять, что наука – это мое. Поступила в аспирантуру, успешно защитила диссертацию, заведовала кафедрой, работаю проректором института. Не знаю, решилась ли бы я пойти в науку, если бы не те слова о железной логике».*

Поддержать лучшее в человеке. Compliments выделяют хорошее в человеке, то, что в нем может вызывать восхищение. Другой участник тренинга, полковник запаса, вспомнил, что *когда был молоденьким лейтенантом, командир части, отчитывая кого-то, сказал: «Вам следует поучиться отношению к подчиненным у (и назвал меня). Эти слова я не забуду никогда! И в дальнейшем всегда старался им соответствовать».*

Любая женщина, надевая новое платье, ждет, что скажут об этом платье окружающие. И если никто не заметил его, она будет огорчена. На этот счет есть остроумный афоризм: *«Говорить женщине, что тебе нравится ее наряд, – это не вранье, о самосохранение»* (Руфус Хамфри).

Выработать в себе лучшие качества. Восхищаясь лучшими качествами и умениями другого человека, мы тем самым акцентируем на них и собственное внимание. То есть на подсознательном уровне делаем установку на их развитие у себя. И чем больше мы видим позитивного в других, тем больше этого позитивного постепенно становится и в нас самих.

Получить положительные эмоции от своих комплиментов. Compliments работают в обе стороны – это как мячик (в пинг-понге) позитивных ощущений, хорошего настроения – отскакивает от адресата комплимента и возвращается к его автору. Compliments – хорошая игра, где все в выигрыше, и побежденных нет. Положительные эмоции это

защита и от стрессов, и от болезней. Замечая все хорошее, что происходит вокруг, мы сами себе повышаем настроение, поскольку усиливаем положительные эмоции.

Меньше болеть, дольше прожить. В силу сказанного выше неудивительно, что (как показали исследования) любители делать комплименты более оптимистичны, медленнее стареют и живут дольше. Кроме «инъекций» положительных эмоций, комплименты – это своего рода когнитивный тренинг и тренировка внимания. Ведь для того, чтобы сделать неотразимый комплимент, нужно быть наблюдательным, внимательным к деталям. Увидеть, понять, представить ответную реакцию и наилучшим образом сформулировать. Комплименты делают их авторов желанными собеседниками, это важно для всех, а особенно для пожилых людей, нередко страдающих от недостатка общения.

Улучшить собственное настроение. Когда вы произносите добрые слова, то видите, как светлеет лицо партнера, его улыбку там, где ее раньше не было, видите на лице человека выражение приятного удивления. Убедитесь сами, как радостно делать что-то приятное другим людям. Попробуйте это тогда, когда у вас случится мрачный день или покажется, что дела идут не слишком хорошо. Отвлекитесь на минутку от собственных проблем и скажите другому кому-нибудь хорошее. Почувствуйте, как улучшится ваше настроение! (Хорошо знаю по собственному опыту, сам так поступаю и всякий раз ощущаю это улучшение в подобных ситуациях.)

Самому получать комплименты. Вы обнаружите, что чем больше неотразимых комплиментов вы дарите людям, тем больше приятных слов возвращается вам. Ваша жизнь станет наполненной взаимными комплиментами. Есть старая поговорка – *как аукнется, так и откликнется*. С каждым вашим комплиментом ваш образ в глазах окружающих будет все более привлекательным. Количество комплиментов постепенно преобразуется в лучшее качество ваших отношений с окружающими. И почувствуете, как это позитивным образом вернется к вам.

Но есть и мгновенный эффект. По правилам этики за комплимент надо поблагодарить, при этом многие делают ответный комплимент «Спасибо, и у тебя (вас)...», отмечая нечто положительное у его автора. Наибольший эффект этот обмен добрыми словами производит в присутствии большого числа свидетелей. С удовольствием расскажу о недавнем своем наблюдении.

На юбилее жены муж сказал: *«Солнышко мое! Моя жизнь разделилась на две части – до тебя и с тобой. В первой я не был счастлив, во второй ты сделала меня счастливым человеком!»* На эти слова мгновенно прореагировала самая близкая подруга жены: *«Наверное, только я знаю, как ей было плохо до тебя и как она счастлива с тобой теперь!»*

Отблагодарить того, кто сделал для вас доброе дело. Поднять ему настроение, доставить удовольствие. Особенно это важно, когда человек долго пребывает в депрессии.

Это пагубное состояние поначалу угнетает психику, а потом постепенно убивает волю к победе и веру в себя. Compliments помогают вывести человека из депрессии. Вспомним мудрое, народное: *«Доброе словечко – лечит сердечко. Злое словечко – ранит сердечко»*, *«Скажи мне два-три нежных слова. И нет депрессий, я здорова»*.

Оценить результаты труда другого человека. Каждый нуждается в похвале и признании. Исследователь стрессовых состояний Ганс Селье установил, что для человека признание результатов его труда важнее, чем власть и богатство. По сути дела, это для человека самое главное. (Кстати, богатые люди, судя по их рассказам, больше гордятся не размерами своих состояний, а тем, какие качества своей личности они проявили, чтобы их создать.) Казалось бы, совсем просто, но насколько порой оказывается тяжело выразить свое восхищение достижениями тех, кто рядом!

Это обстоятельство нашло отражение (и подтверждение как массового явления) в следующем афоризме: нет пророка в своем отечестве. (Выражение сложилось давным-давно на основе соответствующего евангельского стиха – Новый Завет, Евангелие от Матфея, гл. 13, ст. 57.)

Проявляется указанный феномен, к сожалению, среди всех социальных слоев нашего общества, включая и наиболее образованных людей – ученых и преподавателей вузов. Признание своих научных достижений они, как правило, получают прежде всего не от непосредственных коллег по ра-

боте, а от других, находящихся вдалеке.

Может быть, описанное здесь явление служит одним из объяснений, почему мы так редко восхищаемся успехами тех, кто рядом. Ведь для того, чтобы сказать комплимент, нужно преодолеть то, что в христианстве называется «гордыней». Стоит задуматься над этим.

Помочь обрести уверенность. Сказанный вовремя неотразимый комплимент придает уверенность человеку стеснительному, помогает раскрыться замкнутому, повышает настроение тому, кто пребывает в подавленном состоянии.

Одна женщина сильно нервничала перед ответственным приемом, на который нужно было пойти. Она собиралась долго и тщательно, но чувствовала себя крайне неуверенно. Выйдя из своей комнаты в красивом длинном платье, она услышала восхищенный возглас шестилетней дочери: «Ух ты!». «От этого короткого комплимента, – вспоминала она впоследствии, – всю мою неуверенность как рукой сняло».

Преодолеть трудности. Допустим, ребенок никак не может решить задачу по математике. Как реагирует родитель? Иногда так: «У тебя мозги есть? Ничего не можешь сделать сам!» После чего ребенок впадает в ступор. Но если сказать иначе: «Ты у меня такой умный, для тебя эта задачка – просто пустяк. Попробуй еще раз, у тебя обязательно получится!», ведь действительно получается! Вообще, чаще всего цель комплиментов детям – поощрение про-

явлений их способностей и старания.

А вот другой сюжет, сравните. Жена (с сарказмом): «Ну надо же! Сам догадался посуду помыть?» А можно сказать иначе: *«Какой же ты у меня молодец! Я только подумала, а ты уже сделал!»* Почувствуйте разницу.

Нейтрализовать грубость. Например, если с вами ругаются или грубят, ваша фраза *«Вы так хорошо выглядите, а ваш настрой портит все впечатление от вас!»* станет таким «нейтрализатором». Скорее всего, после этих слов человек перестанет ругаться, устыдившись. Очень жаль, что немногие сегодня способны ответить беззлобно, комплиментом на грубость. С помощью неотразимого комплимента можно восстановить хорошие отношения, расположить к себе человека и даже врага превратить если уж и не в друга, то в нейтрально расположенного к вам человека. Искусно сделанный комплимент помогает улучшить отношения, если они натянуты.

Помириться. Приведу конкретный случай, о котором поведал телеканал «Москва 24».

В ночь на 1 сентября на улице Пржевальского несколько десятков машин выстроились в виде слова ПРОСТИ. На место вызвали полицейских, которые выяснили, что зачинщиком флешмоба стал молодой человек по имени Алексей. Таким способом он решил помириться со своей девушкой. Кинув клич в Интернете, москвич собрал 60 равнодушных людей, которые и помогли ему в этом шоу. Как рассказали

очевидцы, девушка оценила идею и действительно простила провинившегося молодого человека.

В данном случае неотразимым комплиментом стала *форма* извинения. Ведь это совсем не то, что повиниться с глаза на глаз. Здесь это произошло при огромном количестве свидетелей, а 60 человек фактически присоединились к просьбе Алексея. Думается, что девушка почувствовала себя настолько значимой, как, возможно, никогда ранее: и прославилась, и «подруги с зависти умрут». Да и отказать практически невозможно, ведь она бы испортила настроение всем этим добрым людям, откликнувшимся на призыв о помощи, не пожалевшим своего времени, чтобы выручить незнакомого человека. Кроме того, ее отказ навсегда похоронил бы их отношения. Весьма вероятно, что в случае неудачи акции многие участники флешмоба утешали бы Алексея от «Она не стоит тебя» до «Если к другому уходит невеста, то неизвестно, кому повезло» и т. п.

Сохранить семью. К психотерапевту обращается женщина:

– Ненавижу своего мужа! Все бы отдала, чтоб насолить ему, чтоб на всю жизнь запомнил. Вы психолог, мужчин знаете. Научите, как сделать ему побольнее.

– Начните его хвалить, говорите комплименты. Он, конечно, подумает, что вы вновь вспыхнули к нему страстью, и загордится. А когда он совсем растает,

вот тут-то и посмейтесь над ним!

– Спасибо, доктор! Так и сделаю.

Через некоторое время эта женщина приходит на прием с цветами:

– Доктор, я вам так благодарна!

– Рассказывайте.

– Я ему – комплимент. Он насторожился. Я ему второй, третий. А он приходит с цветами, с комплиментами. Я продолжаю играть... В общем – я снова влюбилась в мужа. Я так счастлива! Спасибо вам!

Исправить какой-то недостаток. С помощью комплиментов можно прививать человеку качество, которого у него пока нет или которое слабо выражено. Или исправить некий недостаток. Например, чью-то неаккуратность, если отметить его даже незначительные успехи в ее преодолении. Хороший комплимент окрыляет, вселяет веру в себя: *«Вы сильный и умный человек, я уверен, вы найдете способ справиться с проблемой!»*

Выявить качества человека. По содержанию комплимента можно сделать вывод о наблюдательности и воспитанности человека. Каждый хвалит те качества, которые заметил и которые ему нравятся. С другой стороны, можно, сказав кому-то комплимент, выявить качества этого человека. Сделайте ему заведомо ложный комплимент. Ироничный человек, у которого все в порядке с чувством юмора, наверняка ответит той же монетой. Если он вспыльчив, прямоли-

неен и жизнь воспринимает в черно-белом цвете, то наверняка возмутится, посчитав, что его принимают за глупца. Если же человек искренне обрадовался вашему комплименту, то... просто давно ждал любой комплимент от вас!

Придать критике щадящую форму. Комплимент станет хорошим подспорьем и тогда, когда нужно кого-то по-критиковать. Ведь цель критики – изменить поведение другого человека, а не просто испортить ему настроение, унижить, раздавить. «Сравняв с землей» человека (что подчас случается), можно заставить его выполнить вашу прихоть, но никогда потом он не захочет сделать это сам, что единственно и является желанным результатом критики.

Здесь пригодится следующий прием. Фраза начинается как комплимент, а заканчивается критикой: «Ты просто подкупаешь меня своим постоянством! Никогда не приходишь на работу вовремя!» Но этот вариант критики явно не лучший.

Рассмотрим другой. Например, вместо слов «Ты сшила отвратительное платье» лучше сказать: *«Ты прекрасно подобрала цвет материи, верх у тебя хорошо отделан, а вот внизу, может, стоит сделать по-другому?»*. То есть сначала ищем положительные моменты и осторожно подводим человека к проблеме, а возможно, и даем совет, как ее устранить. *Критику, начинающуюся с комплимента, люди воспринимают мягче и быстрее соглашаются на предлагаемые изменения.*

Улучшить семейную жизнь. Семья – это область, где признание и одобрение наиболее необходимо. И возможно, именно там их труднее всего получить. В рутине семейной жизни наше внимание как-то притупляется, хорошее становится само собой разумеющимся, а мелкие недочеты непомерно вырастают в наших глазах. Как часто члены семьи не воздают близким должное, когда это просто необходимо сделать! Вспомните лучшие из известных вам семей; скорее всего, они являются «сообществами взаимного восхищения». Психологи установили, что для брака крайне опасны часто повторяющиеся ссоры, пусть и мелкие. Они неумолимо ведут к отчуждению, новым ссорам. Разрастаясь, они приводят к краху семьи – разводу. Печальная статистика: распадается 60 % семей. Наиболее часто указываемая причина («не сошлись характерами») как раз и подтверждает сказанное. Для предотвращения перехода этой болезни в хроническую и неизлечимую фазу важно научиться признать свою вину, простить вину супруга и... сказать неотразимый комплимент. Сначала это трудно: вместо привычного обвинения – вдруг комплимент. Но другого способа сохранить семью в данной ситуации, как разорвать этот порочный круг, не существует. Проверено семейной жизнью, что самый сильный аргумент по прекращению ссоры – «Ты мое самое дорогое сокровище!»

Если супруги часто делают друг другу комплименты, то вероятность ссоры становится ничтожной. Поддержание от-

ношений между супругами в наилучшем состоянии – самая важная функция комплиментов! *«Счастье в воздухе не вьется, а лаской достается».*

«Воспитать» супруга. Одна из целей комплиментов мужу, сыновьям со стороны «хранительниц очага» – усилить, а если их нет, то привить замечательные мужские качества: надежность, мужественность, умение принять решение, – поддерживая инициативу мужчины, ободряя при неудачах и восхищаясь им при всяком успехе. Но еще больше возможностей воздействовать комплиментами на жену и тещу есть у мужа, в силу женской слабости к комплиментам.

Сделать более яркими интимные отношения. Они относятся к базовым физиологическим потребностям человека, поэтому крайне важны и для семейного счастья. Качество интимных отношений зависит от эмоционального настроения партнеров, особенно женщины, от прелюдии к близости. Хороший комплимент – это прекрасное начало любовной атаки и создание соответствующего эмоционального состояния партнеров.

Способствовать карьере. Комплимент – одно из самых эффективных средств общения, в том числе и развития деловых контактов. Неотразимые комплименты, безусловно, помогают достичь взаимной симпатии и с сослуживцами, и с руководителями, что повышает удовлетворенность работой и шансы на успех в карьере. Вообще говоря, коллектив не любит необщительных, недоброжелательных, замкнутых

людей. Если же в коллективе принято говорить комплименты, то в нем не только хороший микроклимат, но и (что установлено) более высокая результативность труда. Поэтому умные руководители поддерживают подчиненных комплиментами. Более подробно об этом – в главе 4.

Парировать возражения. Это умение бесценно, особенно при попытках переубедить. В силу его важности для продаж эта техника была обстоятельно отлажена в ситуациях **возражения клиента**. Исследования показали, что комплимент является мощным инструментом парирования возражений, **создания** и удержания **контакта**, то есть практически на всех **этапах продаж**, что в итоге приводит к их **росту**. Этому вопросу мы уделим внимание в главе 4.

Выйти из затруднительного, неловкого положения.

Расскажу для примера ситуацию, которая возникла у меня только что (перед тем, как сел за написание этой страницы), когда я вышел погулять с собакой. Мимо прошли несколько женщин. И вдруг мой добрейший пес на одну из них залаял. Женщина была этим очень недовольна. Я извинился и добавил: *«Он реагирует так на все новое для него, ранее не встречавшееся. В вас есть что-то такое, чего нет у других женщин, отсюда его реакция. И еще раз извините!»* Лицо женщины преобразилось, на нем засияла улыбка. Комплимент достиг цели, ведь каждая женщина считает себя неповторимой и рада, когда это замечают другие.

Следующая ситуация далеко не единична. Некто очень

переживает, что не смог сделать подарок (которого близкий человек ждал от него). Именинница может устроить по этому поводу сцену, драму, а то и трагедию. В результате праздник будет безнадежно испорчен, а возможно – и дальнейшие отношения. Но для того, кто желает избежать этого и владеет искусством комплимента, эта задача легко разрешима. Видя переживания оплошавшего друга, виновница торжества успокаивает его: *«Лучший мне подарок – это ты!»*

Разрядить обстановку. Одна женщина рассказывает, как она ехала в битком набитом автобусе в час пик.

Водитель был большой, добродушный человек с великолепным голосом и сердечным, раскатистым смехом. Ведя свой автобус в бешеном потоке машин, он уговаривал пассажиров проходить в середину, смягчая их раздражение добрыми шутками и комплиментами. Обстановка в автобусе менялась как по волшебству, люди послушно проходили в середину автобуса (что бывает далеко не всегда). Их лица, столь же непривычные к расслаблению, как ржавые дверные петли, теперь расплывались в улыбке.

Люди вступали в разговор с теми, кто оказывался рядом с ними. То и дело начал раздаваться смех.

Восхищенная добродушием водителя, женщина послала руководству автопарка письмо, где выразила убеждение, что человек, способный уговорить *наших* людей пройти в середину автобуса и тем самым предотвращать конфликты между пассажирами, заслуживает поощрения. Ответное письмо

от директора автопарка не заставило себя ждать: ее слова переданы водителю, и он получил благодарность в приказе и дополнительную премию. Директор был растроган ее письмом и тоже благодарил. Женщина еще раз испытала прилив отличного настроения!

Подтолкнуть к разрыву отношений. Compliments другим женщинам (еще хуже – одной женщине) в присутствии своей партнерши – это стопроцентное средство избавиться от нее, если хочется, но не получается по-другому. Compliment начальнице конкурирующей фирмы в присутствии собственной начальницы поможет уволиться с работы, если этому чинились препятствия. В обоих случаях инициатива разрыва (и ответственность за него) передается другой стороне.

Насолить, обеспечить психологическое преимущество. Приведу несколько конкретных примеров.

Идет обсуждение кандидатур на избрание членами-корреспондентами Академии наук по отделению «Математика». Научные руководители двух основных претендентов, профессоров А и Б, договорились о «ненападении» в своих выступлениях на соперничающего кандидата. Руководитель профессора А, выступая, сказал: *«Великий Карл Фридрих Гаусс обладал тремя особенностями. Первая – в математике он был гением. Вторая – он не имел учеников. И третья – он имел совершенно несносный характер. Уважаемый профессор Б из названных трех качеств,*

*к нашему большому сожалению, обладает лишь двумя.
Благодарю за внимание».*

Сторонник профессора А не нарушил «договор о ненападении», и даже простое сравнение математика Б с великим Гауссом можно рассматривать скорее как комплимент. Но академики услышали то, что хотел сообщить им оратор, и при голосовании с треском провалили профессора Б. Зато после заседания сам оратор получил вполне заслуженную им звонкую пощечину.

У женщин соперничество чаще имеет место в межличностных отношениях. Приведем три типичных примера.

Одна – другой: *«Знаешь, на тебе, как и год, и пять лет назад чудесное жемчужное кольцо. Муж; каждый год по жемчужине дарит на день рождения?»*

Так называемая «подруга» говорит невесте на свадьбе (завидуя ей) при всех гостях: *«У тебя, подруга, чудесный вкус и навык к макияжу. Заячью губу так замазала, что совсем не заметно».*

Иной случай:

– Говорят, что на своем дне рождения ты была самая красивая.

– Я постаралась...

– Так подобрать, кого пригласить, а кого не приглашать?

Другие примеры женских колкостей, поданных под маркой «комплимента», читатель при желании может найти в

конце раздела «Комплименты на все случаи».

Как видим, *возможности комплиментов поистине безграничны*. Остается лишь воспользоваться ими исключительно с благородной целью!

Типы комплиментов

Когда хочешь хвалить, посмотри, что бы ты мог посоветовать, а когда хочешь дать совет, посмотри, что бы ты мог похвалить.

Аристотель

Если комплимент заканчивается просьбой, то это не комплимент, это просьба.

Теткоракс

В этом разделе читатель убедится, что существует большое разнообразие комплиментов. Процесс ознакомления с их различными типами и видами поможет выработать навыки их создания.

По эффективности и степени оказываемого воздействия все имеющиеся хождение комплименты можно распределить по трем уровням (типам) их эффективности: **негативные, позитивные и неотразимые.**

Я сам *предпочитаю неотразимые комплименты как наиболее эффективные.* Но для полноты картины и удобства читателя опишу все вышеупомянутые типы.

Негативные «комплименты»

Это *дежурные, пустые* «комплименты». Тот, кто их «да-

рит», не утруждая себя размышлением, выдает первое, что приходит в голову. А первыми в голову приходят банальности и штампы. Они не излучают той особой энергии, которая притягивает и заставляет ощущать приятное волнение, как это происходит при встрече с комплиментом. Именно такие пародии на комплименты создают негативную славу комплиентам – волнуемому приему общения. Установка некоторых «*Не люблю комплиментов!*» как раз и является реакцией на подобные неуклюжие попытки.

Позитивные комплименты

Их можно разделить на четыре вида по двум признакам: *прямые* или *косвенные*, *открытые* или *с прикрытием*. В прямых комплиментах напрямую восхищаются достоинствами человека или его поступками. В косвенном комплименте это осуществляется опосредованным образом, через легко прослеживаемую связь упоминаемых фактов с достоинствами человека.

Открытый комплимент нацелен на привлечение к нему повышенного внимания. В противоположность этому в комплименте с прикрытием стараются переключить внимание на нечто иное.

«Прекрасно выглядите!», «Эта прическа вам очень идет!», «Как всегда, очень вкусно и красиво» – это все *открытые прямые* комплименты.

«Не волнуйся, у нас все получится. Мне с тобой очень легко работать» – тут говорится не о человеке, а о работе с ним. Но если с человеком легко работать, то это хорошо его характеризует. Здесь имеем *открытый косвенный* комплимент.

«Какая у тебя прекрасная фигура! Скажи, у тебя это от природы или ты спортом занимаешься?» – комплимент *прямой с прикрытием* посредством отвлекающего вопроса.

«О, у вас достойная машина! Давно вы приобрели такую красавицу?» – это *косвенный с прикрытием* комплимент.

Самый примитивный тип комплимента из четырех перечисленных – открытый прямой. Он мало чем отличается от похвалы. Именно он скорее не будет принят людьми с чувством собственного достоинства. Такой комплимент легче всего счесть за лесть, а она для умного и уважающего себя человека неприемлема.

Самые безопасные из четырех названных типов комплиментов – это косвенные комплименты с прикрытием. Именно к ним предпочтительнее прибегать, *если не получается сказать неотразимый комплимент.*

Приведем еще несколько примеров косвенных комплиментов с прикрытием.

– *Всегда хотел иметь такую машину, как у вас, это всегда популярная модель.*

– *Большую коллекцию монет я видел только в Парижском музее.*

– *Работать с таким известным предприятием, как ваше,*

для нас большая честь.

Неотразимые комплименты

Неотразимые комплименты я, как автор, пропагандирую с 1996 года – со времени выхода моей книги «Как управлять другими. Как управлять собой». Это высший пилотаж в комплиментах. Неотразимые комплименты принимаются наиболее благосклонно, никогда не встречают сопротивления, запоминаются надолго и за них всегда благодарны. Важно и то, что обучиться им совсем несложно.

В главе «Искусство комплимента» упомянутой книги было дано его определение, отделяющее комплимент от похвалы и лести, и рассказывается о правилах неотразимого комплимента. И то и другое с комментариями и примерами можно прочитать в главе 1 этой книги.

Неотразимость комплимента обеспечивается упомянутыми в главе 1 правилами его построения. Прежде всего правилом его *незаметности*. Она достигается тем, что дается *намек*, который позволяет адресату *домыслить* комплимент в приятном для себя ключе. Восприятие адресатом обращенных к нему слов *не как комплимента*, а как доверительное обеспечивается приведением известных ему *фактов*, характеризующих его положительно, и тем, что своим выводам человек верит как ничьим другим.

Несколько приемов создания неотразимых комплиментов

1. Восхищение не самим человеком, а тем, чем он гордится. Неотразимый комплимент руководителю – про успехи его коллектива или предприятия, родителям – восхищение их детьми, влюбленному – предметом его страсти, любителю книг и коллекционеру – интерес к его наиболее ценным приобретениям, любому автору, художнику – интерес к его произведениям, актеру – его роли, охотнику – к его ружью или трофеям и т. д.

Например, посетителю, зашедшему в кабинет к начальнице или в приемную к секретарше, достаточно между делом заметить, с каким вкусом подобрана обстановка, как уютно себя здесь чувствуешь, чтобы заслужить этим определенное расположение к себе.

2. Комплимент человеку в его отсутствие, будучи твердо уверенным, что он узнает о ваших словах.

Когда в 1985 году Рейган впервые после тяжелой операции выступил с телеобращением к американскому народу, он сказал:

«Первых леди не выбирают, и они не получают никакого вознаграждения. Это – частные лица, вынужденные всегда быть на виду. Абигайл Адамс помогала второму президенту США создавать

Америку, Долли Медисон вместе с мужем защищала ее. Элеонора Рузвельт представляла собой глаза и уши президента. Нэнси Рейган для меня всё. *„Имеет ли она влияние на меня? – спросил Рейган и дал ответ: – Да. Никогда в жизни я не был так счастлив, как с ней. Она такая, какой вы ее видите. Тактичная и очень добросовестная. Мне всегда ее недостает, когда мы врозь. Мы очень счастливы. Уверен, что если я даже буду продавать обувь, как это делал мой отец, она и в этом будет помогать мне. Она очень интеллигентный человек. Нет ни одной темы, которую я не смог бы обсудить с ней“.*

Слушая эту речь по телевизору, его супруга плакала от счастья.

3. Комплимент с «драматизацией». Вы «даете» собеседнику вначале небольшой минус, а затем – огромный плюс. К примеру: *«Не могу сказать, что вы хороший работник. Вы просто незаменимы для нас!»*

После «минуса» слушатель теряется и готов возмутиться и поэтому наиболее остро и эмоционально воспринимает следующую, поощряющую часть высказывания. Психологи считают такой комплимент наиболее запоминающимся.

Автор этой книги в бытность свою руководителем придерживался правила поздравлять подчиненных с днем рождения. В день рождения сотрудницы Т. И., зайдя в ее комнату, узнал, что та заболела. Позвонил ей домой и строго сообщил, что у него к ней есть одно

серьезное дело. «Слушаю», – с напряжением в голосе ответила сотрудница, решив, что шеф даже поболеть ей не даст. *«Дело мое состоит в том, что я хочу от всей души поздравить вас с днем рождения, а себя с тем, что у меня есть такая замечательная сотрудница. Жаль, что приходится говорить это не при личной встрече и не при коллегах. Желаю вам скорейшего выздоровления!»* В трубке послышались всхлипывания. «Т. И., я вас чем-то обидел?» – «Ой, нет, что вы! Так приятно, это я от радости».

К рассматриваемому виду примыкают комплименты «минус-плюс» и «ложка дегтя», которые мы рассмотрим далее.

4. Комплимент – сравнение с чем-нибудь самым дорогим для автора комплимента: *«Как я мечтал бы иметь такого же ответственного сына, как вы».*

Внимательное отношение к окружающим помогает понять, что дорого тому или иному человеку. Но для того чтобы касаться каких-то его сокровенных тайн, необходимы близкие и доверительные отношения собеседников; иначе чрезмерная осведомленность того, кто сделал комплимент, может насторожить его адресата.

Важно точно знать, что партнер хорошо относится к тому, с кем его сравнивают: *«Ты сегодня вылитая Софи Лорен».* Пришлось как-то услышать фразу, сказанную как комплимент: *«Ты такой же интересный, как и мои барбусы».* (Оказывается, этот человек очень любит наблюдать за рыбами-барбусами.) Эти слова были восприняты адресатом с

явным недоумением.

Далеко не каждому приятно, когда его сравнивают с кем-то другим, даже если это сравнение в его пользу. К примеру: «*Ты всегда безупречно одет, как Джордж Клуни*»; нравится ли человеку этот Клуни и его стиль? Compliment-сравнение достигнет цели только в том случае, если адресат осведомлен, о чем речь, и обладает схожим вкусом.

Сравнения могут быть представлены по-разному.

– Адресата сравнивают с каким-либо литературным персонажем:

– *Вы наблюдательны, как сам Шерлок Холмс!*

– *Вы воистину обладаете терпением и верностью Пенелопы!*

– Адресата сравнивают со знаменитыми людьми, авторитет которых всенародно признан:

– *Этот юный Моцарт необычайно талантлив.*

– *Вашему чувству юмора позавидовали бы даже Ильф и Петров!*

Разновидности комплиментов

Сообщение о том, что видишь. Это наиболее простая (точнее сказать, примитивная) и распространенная форма – просто озвучивается свое наблюдение. «*Ты прекрасно выглядишь, похорошела*». «*У тебя такие выразительные глаза!*»

Эти комплименты (скорее – похвала) имеют низкие шансы быть высоко оцененными. А их распространенность привела к тому, что многие из нас с предубеждением относятся к комплинтам вообще. Более сложные формы имеют больший успех.

Двойной комплимент. Отмечается и то, что важно для собеседника, и его собственные заслуги: *«Такой великолепный цветок мог вырасти только у такого истинного ценителя красоты, как ты».*

Комплимент-ощущение. Сообщается об испытываемых ощущениях. Например: *«Мне всегда так хорошо с тобой!»*

Через оценку вещи адресата оценивается его личность. Пример: *«В черном ты неотразима!».*

«Ложка дегтя». Для этого предварите положительное высказывание маленьким минусом: *«Ты опоздал на встречу, но без твоей помощи я бы не справился с заданием».* Услышав начало фразы, человек уже собирается дать отпор, но тут слышит нечто для него приятное. Психологи уверяют, что такой комплимент является наиболее запоминающимся. Однако «ложка дегтя» должна быть и вправду маленькой, чтобы не перевесить позитивный заряд сказанного. И не стоит делать паузу между частями предложения, иначе особо импульсивный слушатель не даст его закончить.

Комплимент-критика. Критику «в лоб» воспринимают болезненно, обычной реакцией на нее бывает ответное обви-

нение. Однако критика, смягченная похвалой, с большей вероятностью дойдет до собеседника. Такой тактикой нередко владеют хорошие преподаватели: *«Ваш реферат показался мне очень интересным. Надо только устранить некоторые недостатки...»*

Вот еще примеры комплимента-критики.

– Хоть ты и медленно пишешь, зато без единой ошибки.

– Несмотря на поднятие вами цен, мы очень довольны безупречным качеством выполненных вами работ.

– Вы отказались следовать рекомендациям признанных специалистов, но все же нашли оптимальное решение.

Сравнение не в свою пользу. Этот прием включает некоторое принижение своих заслуг. О нем мы уже писали в правилах неотразимого комплимента – сделать «комплимент на фоне антикомплимента себе». Примеры.

– Никогда бы не смогла так искусно обставить квартиру, как ты!

– Вы быстрее нас смогли оценить ситуацию на рынке.

– Вам за три дня удалось сделать то, на что мы тратили неделю.

– Так водить машину, как ты, мне, наверное, никогда не научиться.

Обращение за советом. Такая формулировка особенно хорошо действует на мужчин. Им необходимо, чтобы их познания в той или иной области были непременно отмечены окружающими. Обращаетесь ли вы за помощью к профессиональному юристу или любителю современной музыки, главное – подчеркнуть его особые знания в данной области. Скорее всего, человек сразу же почувствует желание помочь вам.

Конец ознакомительного фрагмента.

Текст предоставлен ООО «ЛитРес».

Прочитайте эту книгу целиком, [купив полную легальную версию](#) на ЛитРес.

Безопасно оплатить книгу можно банковской картой Visa, MasterCard, Maestro, со счета мобильного телефона, с платежного терминала, в салоне МТС или Связной, через PayPal, WebMoney, Яндекс.Деньги, QIWI Кошелек, бонусными картами или другим удобным Вам способом.