

КПК «Эффективная деловая коммуникация»

Модуль

«Устное деловое общение»

 **Занятие № 3**

**Комплименты и критика в
деловом общении**

Владимирова Татьяна Леонидовна,
канд. филол. н., доцент ОРЯ ШБИП ТПУ



Комплимент

- **Комплимент** – слова и выражения, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека.
- Чем приятнее людям общаться, тем больше они доверяют собеседнику и тем больше будет шанс удачно разрешить деловую проблему.
- Цель комплимента – доставить удовольствие собеседнику, тем самым запрограммировав его (воздействуя через подсознание на его эмоции и чувства) на дальнейшее сотрудничество.



Комплимент, лесть, похвала

- **Лесть** – это грубое преувеличение с целью манипуляции.
- **Похвала** – положительная оценка, психологически это пристройка сверху, то есть ее имеют право использовать люди с более высоким положением. Поэтому в общении с клиентом, партнером похвале не место.
Ср.: «Быстро вы нашли то, что искали. Молодец!» (**похвала**).
«Мне бы ваши способности в принятии решений, и моя карьера пошла бы в гору» (**комплимент**).
- Комплимент не ставит задачу обмануть собеседника или повлиять на его поведение.

Основные правила



- **искренность и фактологичность:** только правдивое и искреннее восхищение, похвала звучат и воспринимаются естественно,
- **оригинальность и конкретность:** есть некоторые общие слова, шаблоны для комплиментов, их нужно преподносить небанально, тактично, называя реальные качества конкретного человека,
- **уместность:** нужный тон, правильные слова, подходящий момент делают комплимент уместным,
- **отсутствие дидактики и двусмысленности:** важно конкретно сформулировать похвалу, не допуская двойственной трактовки и не продолжая её нравоучением.

Зачем говорить комплименты?



- 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;
- возникает чувство удовлетворения;
- чувство удовлетворения всегда сопровождается возникновением положительных эмоций;
- возникшие положительные эмоции связываются по закону ассоциации с их источником и переносятся на того, кто их вызвал;
- возникает притяжение к этому человеку.

Правила произнесения комплимента

- встраивайте слова-комплименты в общую фразу;
- не делайте пауз;
- конструируйте фразу так, чтобы после комплимента следовал содержательный текст; чем длиннее общая фраза после слов-комплиментов, тем лучше;
- желательно выстраивать высказывание так, чтобы часть общей фразы после слов-комплиментов содержала нечто такое, что захватывало бы внимание слушающего.

Приемы построения

комплимента

- **Прямое называние** (прямолинейный комплимент и звучит недвусмысленно и откровенно): У вас офис в прекрасном месте! Меня восхищает (поражает) то, как удачно Вы выбрали расположение офиса в этом районе города.
- **Косвенный комплимент**: Только человек с отличным стратегическим мышлением мог выбрать место в столь перспективном районе города!
- **Сравнение с собой** (манипулятивный прием, возвышающий собеседника и принижающий себя, поэтому его использование неуместно в беседах между неравными партнерами): Замечательное место! Я бы не догадался построить свой офис здесь ещё каких-нибудь 5 лет назад.

Примеры деловых комплиментов



- Благодарю за быстрый и информативный отклик.
- Мне импонирует Ваша заинтересованность этим вопросом.
- Мне бы хотелось так же точно и глубоко разбираться в этом вопросе, как и Вы.
- Поскольку ваша фирма имеет прочные позиции на рынке компьютерных технологий, мы хотим вам предложить...
- Так как ваша фирма является крупнейшим поставщиком компьютерной техники, мы хотим заключить с Вами договор...

Комплименты

деловым партнерам

- Пунктуальность: Приятно сотрудничать с пунктуальными партнерами!
- Управленческие способности, оперативность в принятии решений, грамотность в оформлении бумаг, исполнение обязательств: Мне приятна Ваша оперативность в решении данного вопроса. У Вас отлично отлажены механизмы внутри компании.
- Внешний вид или манера поведения: Вы всегда выглядите бодрым и подтянутым, восхищаюсь людьми с подобным жизнелюбием.
- Удачное место для встречи: Как удачно Вы выбрали место для встречи: удобный путь из моего офиса, хорошая парковка, уютный ресторан.

Комплименты клиентам



- Выбор услуги или товара: У Вас наметанный глаз: этот смартфон один из совершенных в этой категории!
- Внешний вид и манера поведения: Вы кажетесь совсем молодой в этой шляпке! В Вас чувствуется столько достоинства и самоуважения!
- Особенности домашней или офисной обстановки: Здесь у Вас уютно, всё продумано и выполнено с хорошим вкусом.

Как принимать комплименты?



- Каждый человек должен не только уметь говорить комплименты, но и научиться их правильно принимать. Как показывает практика делового взаимодействия, людям очень трудно бывает принять похвалу в свой адрес. Большинство автоматически отвергают комплименты, что делать не следует ни при каких обстоятельствах.
- Не следует оправдываться, принижать собственные достоинства, давать какие-то комментарии, развивая тему. Деловой комплимент – неотъемлемая часть этикета отношений, потому принимать их нужно с чувством вежливой благодарности.
- Следуйте простому правилу, отвечайте просто: «Благодарю вас». «Спасибо».



Критика

Слово «критика» греческого происхождения и имеет несколько значений:

- а) обсуждение с целью дать оценку;
- б) отрицательное суждение с целью указания недостатков;
- в) проверка достоверности чего-либо.



Виды критики

■ **Позитивная критика**

всегда ситуативно уместна, осуществляется в присутствии объекта критики. Предмет критики – дела и поступки, а не личность человека, его особенности, характер, умственный потенциал.

■ **Объективная критика**

опирается только на конкретные факты и аргументы. Конечная цель критики – решение, помогающее изменить ситуацию, конкретные предложения по устранению недостатков. Критика должна быть щадящей!

■ **Разрушительная критика**

не предполагает конструктивного взаимодействия, сотрудничества критикующего и критикуемого, не предполагает двух позиций, взаимно уточняющихся или вырабатывающихся в процессе критики.

■ **Конструктивная критика**

цель – совместный поиск средств преодоления обнаружившихся трудностей и проблем. Здесь налицо две равноправные позиции, во взаимодействии которых и осуществляется критика.



Как правильно критиковать?

1. Создать доброжелательную атмосферу в начале разговора.
2. Высказать критические замечания.
3. Осуществить «обратную связь», т. е. определить реакцию на критику
4. Завершить критику, предложить возможную помощь, эмоционально поддержать: «Уверен, вы с этим отлично справитесь».

Отрицательный эффект

критики

- плохое настроение у критикуемого
- появление у критикуемого потребности защищаться
- бесполезные споры и оправдания
- появление враждебных отношений
- упадок сил как у критикуемого, так и у критикующего
- состояние неуверенности, безразличия у критикуемого
- желание «свести счеты»
- появление страха перед дальнейшей критикой
- чувство оскорбленного самолюбия у критикуемого

Позитивные установки на восприятие критики

- Самая важная установка – понимание того, что все, что я делаю или сделал, можно сделать лучше. Если меня критикуют – значит, верят в мои способности исправить дело.
- Если критика в мой адрес отсутствует – это показатель пренебрежения ко мне как к работнику.
- Критика моих действий дает возможность своевременно предотвратить сбой в работе.
- Критика заставляет задуматься: чем она вызвана, как исправить положение.



Контактная информация

- Владимирова Татьяна Леонидовна
- tatvlad@tpu.ru