

ДЕЛОВЫЕ КОМПЛИМЕНТЫ В ИНФОРМАЦИОННОМ ОБЩЕСТВЕ

Гринева Ольга Александровна, кандидат философских наук, доцент кафедры «Английский язык»,
Красноярский государственный педагогический университет им. В. П. Астафьева,
Красноярск, Россия
e-mail: gold23@inbox.ru

Аннотация. Процесс коммуникации – это основной инструмент взаимодействия людей, с помощью которого можно достигнуть желаемого результата. Решение конкретной задачи или реализация определенной цели возможны, в большинстве случаев, если тон разговора дружелюбный, вежливый, деликатный и в то же время сдержанный, убедительный. Compliment является одним из самых распространенных форм речевого этикета, положительно влияющих на взаимоотношения партнеров. Однако, существуют некоторые правила употребления слов одобрения.

Ключевые слова: коммуникация, этикет, мотивация, ультиматум, эффективность, жесты, мимика, взаимодействие, благодарность, искренность.

BUSINESS COMPLIMENTS IN INFORMATION SOCIETY

Grineva Olga Aleksandrovna, candidate of philosophical sciences,
docent of the department of “English Language”,
Krasnoyarsk state pedagogical university named after V. P. Astaf'ev, Krasnoyarsk, Russia
e-mail: gold23@inbox.ru

Abstract. The communication process is the main aspect of human interaction, with which you can achieve the desired result. The solution of a specific task or the realization of a specific goal is possible, in most cases, if the tone of the conversation is friendly, polite, delicate and at the same time restrained, convincing. A compliment is one of the most common forms of speech etiquette that positively affect the relationship of partners. However, there are some rules for using words of approval.

Key words: communication, etiquette, motivation, ultimatum, efficiency, gestures, facial expressions, interaction, gratitude, sincerity.

Умение общаться вежливо, тактично и дипломатично – это важная составляющая любой коммуникации. А умение делать своевременные и уместные комплименты в ходе деловой беседы – это талант, которому необходимо научиться для успешного сотрудничества, налаживания отношений. «Комплимент – это очень сильный мотиватор в работе и жизни, особая форма похвалы, выражение одобрения, уважения и признания слушателя», - утверждает современный специалист по управлению персоналом, бизнес-тренер М. Л. Асмолова [1].

В современном обществе принято считать, что коммуникативный процесс в деловой сфере между начальством и подчиненными, в большинстве случаев, должен быть строгим, повелевающим, устрашающе – мотивационным или ультимативным. К сожалению, не всегда руководитель обладает доброжелательными качествами и принимает сторону работника, в связи с сжатыми сроками и большим объемом производственных материалов. Вдобавок, государственная система вынуждает работодателей оставаться конкурентоспособными на рынке труда и требовать от сотрудников максимальной эффективности и самоотдачи [4].

Оспорим данный факт и обратимся к искусству и культуре общения. Начиная с древнего мира, люди проявляли интерес к этике общения и понимали, что для успешных и выгодных сделок, чаще всего торговых, нужно было обладать ораторским искусством, владеть убедительными техниками речи, уметь грамотно похвалить свой товар и потенциального покупателя. Например, греческий философ Сократ не имел образования, однако, обладал красноречивым способом общения, умел убеждать людей и собирал вокруг себя толпы слушателей благодаря своей искренности, доказательности и умению выслушать и ободрить человека. На протяжении многих тысячелетий грамотная аргументированная тактика ведения переговоров помогала как военачальникам в ходе военных действий, так и во время светских, житейских бесед устанавливать долгосрочные связи, улаживать конфликты, договариваться, поддерживать, восхвалять или укрощать и успокаивать.

Искренний и одобрителный комплимент в современном информационном обществе, чаще всего, используют для поддержки близких людей. Вместе с тем, в деловом мире комплимент может восприниматься людьми либо как вежливая форма взаимодействия, либо как лесть. Поэтому крайне важно знать подходящие слова и выражения, которые мотивируют и восхищают людей, а также уместное интонирование, жестикуляцию и мимику, которые дополняют восприятие и повысят уровень ценности и доверия к собеседнику [2].

Итак, приведем примеры деловых комплиментов в адрес партнеров. Приходя в незнакомый офис, следует сделать «нейтральный» комплимент внутренней отделке офиса или комфортности мебели. Можно отметить, насколько живописен вид из окна или звучащий в воздухе аромат свежеприготовленного кофе, оборудование, сослаться на положительные отзывы и рекомендации других людей. В ходе переговоров отметьте интеллектуальные и наблюдательные способности собеседника, его профессионализм или сдержанность характера и обязательно поблагодарите за встречу: «Спасибо, что понимаете сложившуюся ситуацию и готовы к дальнейшему сотрудничеству!», «У Вас поразительная наблюдательность!», «Вашей воле и собранности можно позавидовать!», «Ваша отзывчивость вселяет в меня надежду!», «Своими творческими идеями Вы можете обогатить любого!» [1], [5-7].

Несомненно, коммуникативные навыки при ведении переговоров и представлении презентаций играют существенную роль, чтобы произвести нужное впечатление и зарекомендовать собственную репутацию или значимость фирмы. Но не менее важным дополнением к выражению комплиментов выступают невербальные формы общения, такие как темп и тембр речи, вздохи и движение рук, паузы, улыбка, наклоны головы и тела, взгляд.

Одним из самых эффективных средств невербального общения является зрительный контакт. По глазам собеседника мы можем установить его увлеченность совместной беседой, понимать обратную связь и искренность слов. Не стоит интенсивно размахивать руками, постоянно перемещать вещи на столе, близко наклоняться к человеку или пытаться флиртовать. Это признак легкомыслия и невоспитанности. Необходимо учитывать, что комплименты делятся на группы: комплименты мужчинам / женщинам, подчиненным / руководителям / коллегам, устные / письменные [3].

Важно отметить, что в информационном мире распространенным способом общения является переписка. Следовательно, прежде чем состоится деловая встреча, специалисты отправляют деловые письма. Соблюдая правила деловой этики в письме, человек имеет больше шансов обратить на себя внимание и быть приглашенным на собеседование.

Таким образом, техника владения комплиментами, в частности, в деловой сфере повышает шансы успешного и продуктивного сотрудничества, развивает мышление и обогащает внутренний мир человека.

Список литературы

1. Асмолова М. Л. Деловые комплименты: управление людьми при внедрении инноваций. М. : РИОР:ИНФА-М, 2018. – 161 с.
2. Захаров Н. Л. Организационное поведение государственных служащих. – М.: ИНФА-М, 2009. -235 с.
3. Фромм Э. Мужчина и женщина. М.: АСТ, 1998.
4. Antonova, N. V. Lifelong learning as the way of modern personality development in Russia on the example of higher educational institution of technical and natural-scientific profile / N. V. Antonova, Zh. N. Shmeleva, N. S. Kozulina // Journal of Physics: Conference Series. Krasnoyarsk, Russian Federation: IOP Publishing Limited, 2020. – P. 12146.
5. Frolova, O. Y. The personnel competence qualification formation in the agro-industrial complex production systems: managerial aspect / O. Y. Frolova, L. V. Fomina, Zh. N. Shmeleva // IOP Conference Series: Earth and Environmental Science. Krasnoyarsk, Russia: Institute of Physics and IOP Publishing Limited, 2020. – P. 22029.
6. Shmeleva, Zh. Professionally-oriented teaching of a foreign language for future human resource managers at the Krasnoyarsk state agrarian university / Zh. Shmeleva // 20th International Multidisciplinary Scientific GeoConference SGEM 2020, Albena, 18–24 августа 2020 года. – Sofia: Общество с ограниченной ответственностью СТЕФ92 Технолоджи, 2020. – P. 845-850. – DOI 10.5593/sgem2020/5.2/s22.104. – EDN BRGHKB.
7. Shmeleva, Zh. N. Development of profession-oriented textbooks on the English language as a prerequisite for accreditation by the European Council for business education / Zh. N. Shmeleva // Russian

