

## КОМПЛІМЕНТ ЯК СКЛАДОВА ЕТИКЕТУ ПРОФЕСІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

Кочура М. О.

Науковий керівник – к. філол. н. Гарбар М. А.

Pädagogische Hochschule Karlsruhe

Karlsruhe, Deutschland

e-mail: [mariia.kochura987@gmail.com](mailto:mariia.kochura987@gmail.com)

The purpose of the work is to find out the specifics of the compliment as an important component of professional communication and to determine its place in the communication process. The work examines the nature and functioning mechanism of a compliment, formulates the basic rules of a compliment. A compliment emphasizes positive qualities that are actually present, only minor exaggerations are possible in compliments. Therefore, the use of compliments is not related to deception as a means of manipulation or influencing the behavior of the interlocutor.

Актуальність теми зумовлена розумінням у сучасній науці важливості ефективної професійної комунікації в умовах науково-технічного прогресу, коли успіх фахівця значною мірою залежить від того, наскільки він добре вміє подати себе та результати власної праці. Тому вивчення чинників, що впливають на ефективність комунікації, набуває особливого значення.

Метою цієї роботи є з'ясування специфіки компліменту як важливої складової професійного спілкування та визначення його місця в комунікативному процесі. Для цього нам необхідно виконати такі завдання: дослідити природу та механізм функціонування компліменту, сформулювати основні правила компліменту, визначити комунікативні ситуації, в яких застосування компліментів є найбільш доречним.

«Тлумачний словник української мови» дає таке визначення поняття «комплімент»: «Приємні, люб'язні слова; похвала, лестощі» [2]. Певною мірою це визначення, у якому поняття «комплімент» та «лестощі» поставлено в один синонімічний ряд, пояснює, чому під час професійного спілкування такий ефективний засіб нерідко ігнорують. Але насправді поняття «комплімент» позбавлене негативної конотації, властивої поняттю «лестощі». Якщо лестощі є засобом маніпулювання через те, що містять грубе перебільшення, то комплімент наголошує на позитивних якостях, які насправді наявні, у компліментах можливі лише незначні перебільшення. Тому використання компліментів не пов'язане з обманом як засобом маніпулювання чи впливу на поведінку співрозмовника. Досить детальне визначення компліменту подано у роботі Н. В. Шапран: «Компліментарне висловлення, що містить позитивну оцінку адресата, його особистих якостей, вчинків і т. д. зі сторони мовця, використовуючи яке мовець

досягає мети викликати в адресата позитивний емоційний стан» [3, с. 422]. Таким чином, мета компліменту – створити позитивну атмосферу для спілкування, адже успіх комунікації значною мірою залежить від того, наскільки співрозмовникам приємно спілкуватися. Тому саме компліменти демонструють співрозмовникам, що у них зацікавлені.

Механізм функціонування компліменту базується на впливі позитивної атмосфери, що створюється завдяки приємним словам, почутим людиною на власну адресу. Почувши комплімент щодо певних рис своєї особистості, людина на рівні підсвідомості сприймає його за реальність завдяки установці на бажаність цих якостей. У людини виникає почуття задоволення, що супроводжується позитивними емоціями, пов'язаними, за законом асоціації, з особою, яка їх викликала. Таким чином, у того, хто одержав комплімент, виникає приязнь до того, хто цей комплімент зробив, їм стає легше порозумітися. Отже, ефективність комунікації між цими партнерами зростає. Тому компліментарні висловлення доречно використовувати у більшості ситуацій як горизонтального, так і вертикального ділового спілкування.

Оскільки однією з основних вимог ділової комунікації є дотримання професійної етики, яка намагається зберігати приватність особистого життя, компліменти на адресу співрозмовника у діловому спілкуванні повинні базуватися на тих якостях, які свідчать про належний фаховий рівень. Зокрема прийнятними вважаються компліменти пунктуальності, управлінським якостям, виконанню домовленостей, оперативності рішень, оформленню документів, вибору місця для зустрічі чи офісу тощо. Припустимим є зазначення таких рис, що сприяють ефективності праці (бадьорість, життєлюбство тощо).

Дослідники виділяють такі основні види компліментів [1]:

- прямі («Мене вражає, як Ви побудували маркетингову стратегію»);
- непрямі («Тільки людина з неординарним мисленням та аналітичним складом могла побудувати таку чудову маркетингову стратегію»);
- порівняння із собою («Яка геніальна маркетингова стратегія! Я б ніколи не здогадався використати такі прийоми просування продукції»).

Оскільки комплімент має сприйматися як вислів, що відповідає дійсності, та створювати приємну атмосферу, він повинен відповідати певним вимогам:

1. Бути щирими та доречними.
2. Бути оригінальними, конкретними та фактологічними.
3. Не бути двозначним.
4. Мати лише незначні перебільшення, отже, не містити гіпербол.
5. Враховувати високу думку людини про себе.
6. Не містити претензій і дидактики.

Отже, компліменти на кшталт: «Я завжди захоплювався Вашим вмінням маніпулювати людьми»; «Ви найкращий у світі менеджер»; «Ви дуже якісно оформляєте угоди» (керівникові великої компанії); «Ви дійсно чудовий стратег, але Вам треба навчитися краще вести перемовини» – є неприйнятними.

Установка на щирість зумовлює відповідні правила побудови компліментів таким чином, щоб вони були максимально органічними і не виділялися із загального потоку мовлення:

1. Компліменти треба вбудовувати в загальну фразу.
2. Не треба робити додаткові паузи перед компліментами та після них.
3. Необхідно конструювати фразу таким чином, щоб після компліменту йшов змістовний текст.
4. Намагайтеся після компліменту ввести щось цікаве, що захопить співрозмовника.
5. Ретельно обмірковуйте компліменти, бажано, щоб вони були оригінальними та відзначали неочевидні якості.

Для того, щоб комплімент повною мірою виконав свою функцію – створити позитивну атмосферу, яка налаштує співрозмовника на плідну співпрацю, необхідно виявити емпатію [2], тобто проявити справжню зацікавленість співрозмовником, зрозуміти, якою він є людиною, чим із власних досягнень він найбільше пишається. Саме ця інформація зробить комплімент максимально персоніфікованим, а отже, сприятиме створенню максимально позитивної атмосфери спілкування.

Таким чином, фахівці мають приділяти належну увагу компліментарним висловленням як важливій складовій професійного спілкування, оскільки зазначений тип висловлень здійснює суттєвий вплив як на процес комунікації, так і на її результати.

#### Список використаних джерел

1. Основні правила компліментів. *Естетика у сучасному світі*. URL: <http://estetica.etica.in.ua/osnovni-pravila-komplimentiv/> (дата звернення 12.03.2024).
2. Тлумачний словник української мови. *Інститут мовознавства ім. О. О. Потебні Національної академії наук України*. URL: <http://www.inmo.org.ua/> (дата звернення 12.03.2024).
3. Шапран Н. В. Функціональні особливості компліментарних висловлень в англomовному дискурсі. *Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія «Філологічна». Вип. 11. С. 421-428*. URL: [https://eprints.oa.edu.ua/id/eprint/253/1/11\\_09\\_16.pdf](https://eprints.oa.edu.ua/id/eprint/253/1/11_09_16.pdf) (дата звернення 12.03.2024).