

Н.В. Лукьянченко

## Новая жизнь комплимента: практикум по формированию позитивных констатаций о коммуникативном партнёре\*



В статье анализируется динамика и противоречия актуального состояния содержания психологических тренингов и популярных дискурсов по психологии общения, делается вывод о необходимости практикумов по формированию навыков разнообразных позитивных констатаций о партнёре общения, объединённых общим названием «комплимент». Приводится проиллюстрированное конкретными примерами содержание практикума для педагогов-психологов и учителей.

**Ключевые слова:** психология общения, психологическое просвещение, психологический тренинг, психологический практикум, комплимент, мотивирование, Я-концепция, психологическая поддержка.

*Нам кажется, что настоящая работа — это работа над чем-нибудь внешним — производить, собирать что-нибудь: имущество, дом, скот, плоды, а работать над своей душой — это так, фантазия, а между тем всякая другая, кроме как работа над своей душой, усвоение привычек добра, всякая другая работа — пустяки (Л.Н. Толстой).*

Проблемы общения неизменно актуальны как для каждого человека, так и, соответственно, для области гуманитарных изысканий и практик. Для практической психологии, во многом следующей за запросом современников, они имеют особую значимость.

Можно при этом заметить, что доминирующие тематические фокусы работы практических психологов меняются с течением времени. Тематика тренинговых программ и публикаций популярного характера может рассматриваться как отражение состояния умонастроений широких слоёв населения, воспринимающих психологию как возможность повышения жизненной компетентности.

На наш взгляд, полезно проанализировать этот феномен для более осознанного и конструктивного выстраивания психологом собственной деятельности. Содержание и динамика тем популярного психологического дискурса может рассматриваться в нескольких аспектах:

1) как часть социальных представлений, регулирующих в данный момент поведение людей, субъективно отражённые в их сознании репрезентации общественных процессов [16, 19], при таком рас-

**Лукьянченко Наталья Владимировна** — кандидат психологических наук, доцент, доцент кафедры психологии труда и инженерной психологии Сибирского государственного технологического университета, практический психолог, консультант. Имеет обширный опыт в области практической психологии образования: работа в центрах сопровождения в качестве научного консультанта; проведение по запросу образовательных учреждений практикумов, тренинговых программ и аналитических семинаров; личная консультативная практика; преподавание в системах вузовской подготовки, повышения квалификации и переподготовки практических психологов образования и педагогов средних учебных заведений и детских садов.

Автор более чем 260 публикаций.

Профессиональные интересы определяются двумя тематическими направлениями: исследование семейной идентичности в современных российских семьях разного типа и социально-психологические аспекты работы психологических служб.

\* Работа выполнена при поддержке РГНФ (проект №16-16-24022).



смотрении позиция психолога — пассивно-констатирующая;

2) как собственно запрос населения, удовлетворение которого требует разработки релевантного инструментария;

3) как феномен общественного сознания, имеющий характер защитного механизма, компенсирующего дефицит адаптивных ресурсов личности в социуме, и в этом смысле сигнальный для психологической аналитики актуальных проблем взаимодействия человека и общества.

Такая аналитика необходима, потому что психология, по словам Ю.С. Крижанской и В.П. Третьякова, «имеет одно волшебное, чудесное свойство, суть которого состоит в том, что она, давая человеку знания, делает его другим. Иными словами, осознание тех или иных закономерностей уже само по себе является той работой над душой, по сравнению с которой «всякая другая работа — пустяки» [10, с. 4]. Иными словами, практическая психология является не просто услугой, но и несёт в себе воспитательный потенциал, способность фасилитировать определённые тенденции умонастроений и отношений людей.

Если рассматривать тематику тренингов и популярных дискурсов по проблеме общения, то условно её динамику можно определить следующим образом: первоначально в ней реализовывался интерес к психологической реальности как таковой (что и как устроено в общении), возможности формировать способность видеть и чувствовать эту реальность. Появляются тренинги сензитивности, наблюдательности, классический социально-психологический тренинг, выстроенный в соответствии со структурой общения.

Вслед за этим общение начинает рассматриваться в качестве основного средства обеспечения идеологии личностной ориентированности отношений и взаимодействия. Особую популярность приобретают техники слушания и отражения чувств. Но вместе с изменением социальных настроений меняется и направленность подачи проблемы компетентности в общении. На передовую выходит проблематика уверенности, а затем воздействия и защиты от влияния [21].

Такая тенденция может быть свидетельством определённой беззащитности личностных структур, того, насколько эта беззащитность связана со сферой общения, и в то же время насколько проблематика общения несёт в себе проекцию Эго-желаний.

Первоначальный интерес к общению определялся возможностью стать человеком общества, более активно включаемым в социальные процессы. Интерес к гуманистической направленности общения проявился на пересечении проекции желания быть принятым и хорошо ложащейся в неё возможности ассимилировать ставшие доступными наработки западной психологии.

Вместе с тем, в условиях рыночного общества, трудности личности, как стало понятно со временем,

задаются стремлением придать индивидуальным усилиям статус социальной востребованности. Ценности достижений и конкуренции вызвали к жизни потребность оказаться мастером влияния.

При этом оформилось противоречие, которое хорошо иллюстрируют данные проведённого нами исследования потенциального запроса населения на психологическое просвещение [1].

Интересные результаты дало соотнесение ответов на два вопроса разработанной для этого исследования анкеты. Первым вопросом респонденту предлагалось указать, в решении каких задач общества и конкретного человека будут, по его мнению, наиболее полезны психологические знания. Второй вопрос: «Если бы вам предоставилась возможность получать информацию по психологии, какие темы были бы Вам наиболее интересны?».

Ответы на первый вопрос показали, что, по мнению наших респондентов, психологическое просвещение может быть полезным в решении множества задач социальных и профессиональных сфер, призвано помогать человеку в саморазвитии и повышении эффективности жизнедеятельности. Личный же интерес оказался связан, в первую очередь, с налаживанием близких отношений и эффективности взаимодействия. Интересно, что в ответах на первый вопрос встречается вариант «Повышение психологической культуры», в то время как в ответах на второй упоминание о психологической культуре совершенно отсутствует. Зато представлен запрос на информацию о развитии способности управлять влиянием (оказывать влияние, в том числе используя манипулятивные средства, и защищаться от чужого влияния).

Профессиональная эффективность, весомо представленная в ответах на первый вопрос, в ответах на второй отражена только в теме карьерного продвижения. В целом можно сказать, что обращённый к психологическому просвещению тематический интерес «для себя» носит более эгоцентрический характер с меньшей выраженностью социальной направленности, чем то, что респонденты рассматривают как возможности психологического просвещения «для всех».

Высокая значимость темы влияния автоматически усиливает и её обратную сторону. Вспомним слова Б.Ф. Поршнева о том, что влияние порождает поиск средств защиты от него, а это, в свою очередь, стимулирует выработку способов преодоления защит и узорочье переплетений этих линий составляет суть социального взаимодействия [17].

И чем выше значимость личной влияния, тем сильнее вплоть до паранойяльности стремление к сопротивлению. Показательной иллюстрацией может служить ситуация на проводимом нами тренинге лидерства. В перерыве, традиционно наполненном вопросами, менеджер одной из представительных телефонных компаний попросил оценить действия их нового генерального директора.

Молодой человек подозревал, что тот «разводит персонал как лохов». Описанное им поведение директора сложилось фактически в привлекательный образ «открытого управления» с днями свободного приёма, страничкой вопросов и ответов в Интернете, личным присутствием на корпоративных мероприятиях. «Вы представляете, — почти жаловался молодой человек, — мы чувствуем, что начинаем его любить. Круто он нас “сделал”».

Но ведь продуктивность личности, как известно, измеряется не выстроенностью защит, а способностью к самореализации. Обсуждение психологических условий этой способности в настоящее время всё более разворачивается не только в аспекте принятия себя и адекватности, а и в новом уровне ощущения своей ресурсности, обладания качествами и компетентностями, позволяющими полноценно самопроявляться и самореализовываться, решать жизненные задачи.

Немаловажно вспомнить при этом, что многие психологические концепции полноценности жизнедеятельности связывают как собственно с реализацией личности, так и с отношением к другим (например, сочетание стремления к совершенству и социального интереса у А. Адлера [18], окей-окейная позиция у Т. Харриса [20] и т. д.). По-настоящему продуктивная личность интересна сама себе, однако этот интерес не замкнут, такая личность вступает во взаимодействие с миром «других», в которых также находит интерес и источники продуктивности.

Но, судя по тематике психологических тренингов и популярных публикаций, в настоящее время получился перекосяк даже и в контекстах ресурсного подхода. Речь идёт исключительно о собственной личной ресурсности. А самопроявление другого воспринимается практически как конкурентное. Вполне логично выглядит стремление его обесценить. Неслучайно тема нарциссизма стала особо популярной. Интернет переполнен статьями о том, как быстро понять, что кто-то угрожает твоей самодостаточности, и как поскорей разорвать опасные отношения.

Как это напоминает сатирически ёмкие строки И.М. Губермана:

*Душой своей, отзывчивой и чистой,  
Других мы одобряем не вполне;  
Весьма несимпатична в эгоистах  
К себе любовь сильнее, чем ко мне.*

Между тем, обратный эффект мы наблюдали при проведении упражнения, направленного на выявление личностных ресурсов (упражнение позаимствовано нами из практикума А.М. Ялова по позитивному консультированию [2, 14]).

Упражнение проводится в тройках. Один из участников тройки рассказывает о каком-либо своём успехе. Что будет фигурировать в качестве успеха — его собственный выбор. Всё внимательнейшим образом выслушивается. А затем слушатели рассказывают о тех ресурсах, которые услышали в рассказе, но сам рассказчик их не упомянул.

При этом важно не ограничиваться общими банальными формулировками, а выделить специфические для данного человека характеристики и найти для них по возможности точные (не в научном, а в смысловом аспекте) определители. Это упражнение обычно сопровождается сильными позитивными эмоциями, способствует настраиванию, фокусированию внимания на множественные позитивные аспекты личности.

Эффект упражнения, безусловно, ощущает тот, для кого ресурсы выявляются. Но и те, кто это делает, переживают особую «наполненность» и практически восхищение тем, как много в человеческой личности возможностей. И это чувство переносится на себя, на самовосприятие. При этом, что важно, не происходит потери личных границ и конформного слияния. Скорее, возникает ситуация хорошо дифференцированных, находящихся в позитивном эмоциональном тоне людей. Ведь ресурсы подбираются каждому свои.

Как тут не вспомнить знаменитое: чтобы осознать себя, «человек сначала смотрится, как в зеркало, в другого человека. Лишь относясь к человеку Павлу как к себе подобному, человек Петр начинает относиться к себе как к человеку» (К. Маркс).

Если обратиться к исследованиям, то получим свидетельства того, какое значение способность видеть позитивные стороны другого имеет для отношений. Было выявлено, например, что гармоничные и дисгармоничные супружеские пары различаются соотношением положительных и отрицательных форм поведения.

В дисгармоничных поощряющих меньше, отрицательных больше. При том что проблемы, с которыми сталкиваются те и другие, как выяснилось, однотипны, в конфликтных парах в партнере замечаются только недостатки, а в гармоничных — положительные качества и действия, способствующие решению проблем [8].

Выявлено, что во взаимодействии имеет место «эффект снежного кома»: если один человек в обращении к другому демонстрирует каким-либо образом негатив, его партнёр автоматически отвечает тем же и, может быть, даже с большей силой. Происходит своего рода эскалация взаимного негативизма. Если же в обращении присутствует положительный акцент, партнёр с благодарностью отвечает также позитивно, и даже более позитивно. В ответ на это и он получает положительное обращение. «Снежный ком» взаимоположительного поведения наращивает свою весомость [8].

То, на чём сфокусируется внимание человека, имеет большое значение. На основе анализа ряда фундаментальных публикаций Е.В. Золотухина-Аболина пишет: «Выбор ракурса видения оказывает мощное влияние на реальность, которую мы считаем своей. В прямом или переносном смысле, но внимание “творит реальность”» [7, с. 19].



Для многих сфер жизнедеятельности современного человека справедливы слова психотерапевта А.М. Ялова: «Успех так же, как и ухудшение, в большей степени, чем мы привыкли думать, является социально конструируемым феноменом (или даже иллюзией, хотя этот взгляд может быть даже неожиданным). Чтобы успех случился (либо чтобы случившееся было успехом), надо, чтобы кто-то его увидел и сказал о нём» [2, с. 205].

И это важно, например, в свете данных о том, что во вполне благополучных компаниях увольнения работников связаны с утратой у них субъективного чувства собственной значимости [11], а в одном из наших исследований выявилось, что по мере прохождения ступеней школьного обучения уверенность школьников в своих возможностях быть успешными снижается, всё больше ставясь в зависимость от везения [13].

Из этого следует, что в сферу общения, в его инструментальное обеспечение необходимо вносить средства, стимулирующие позитивное видение других людей. Неслучайно в практикоориентированных пособиях по общению в самых разных контекстах рекомендуются позитивные констатации.

Например, Д. Дан, специалист по переговорам, считает позитивные констатации одним из важнейших условий оптимизации переговорного процесса [6]. Важнейшей составляющей профессионализма педагога априори является способность обратить внимание на сильные стороны личности ученика [9]. Специалисты по бихевиоральному направлению семейной психологии напрямую связывают качество брака с количеством взаимоположительного поведения супругов [8]. И т. д.

Однако, простое пожелание «делать это» не ведёт к желаемому результату вследствие банального отсутствия средств, его обеспечивающих. Это очень явно и в жизни, и в тренинговых контекстах. Если в упражнении предполагается сказать партнёру что-то положительное, остаётся только удивляться, сколь неуклюжи попытки это сделать: скучные, казённые или лубочные, часто позаимствованные из Интернета формулировки, к тому же мало относящиеся к конкретному человеку.

Фактически можно констатировать сложившуюся в широких социальных контекстах ситуацию инструментальной беспомощности в одном из самых актуальных аспектов общения. Отчасти в этом можно «обвинить» физиологические механизмы, ведь нейронаучные исследования показали, что нашему мозгу гораздо легче даётся обращать внимание на негативы и опасности, механизм реагирования на них связан с эмоциональным реагированием. А видение позитива требует включения аналитических зон. Для практической психологии и, в частности, тренинговой работы, тем самым определяется задача формирования средств компенсации этой дефицитарности.

На наш взгляд, решение данной задачи следует выстраивать в направлении, определяемом не столько лучом «от психологической науки», сколько вектором «обращённости к человеку», что позволяет наименьшими усилиями достичь максимальной пользы.

Многие практические психологи разрабатывают обучающие программы в соответствии со структурой категориального аппарата академической науки. Но классическое противопоставление житейской и научной психологии с приоритетом последней в применении к тренинговой работе зачастую приводит к непонятности и перегруженности материала, который предполагается усвоить.

Множество дефиниций, принадлежащих разным авторам и разным направлениям, мало интересуют обычного человека. Незнакомые определители создают ощущение головоломки, многосоставной мозаики. Их усвоение требует ученического усердия, что работает скорее на рецептурность, стремление быть не столько эффективным, сколько «правильным».

Академическая искущённость практического психолога при отсутствии адаптивной концептуальной гибкости не способствует популярности его деятельности, зачастую даже ведёт к отторжению и скептическому восприятию у непсихологов. Неудивительно, что многие академически подкованные практические психологи пребывают в состоянии фрустрации (если прямо говорить, обиды), получая свидетельства превосходящего спроса популистских псевдопсихологических программ.

Вспомним, что интерес и мотивация, согласно данным многочисленных исследований, связаны с относительной новизной материала. Это универсальная закономерность. Анализируя результаты экспериментов, проведённых как на людях, так и на животных, Мак-Клеланд, пишет: «Умеренное отклонение от равновесного состояния приносит организму удовольствие (выполняет функцию вознаграждения, в то время как большие отклонения от привычного порядка сопряжены со страданием и поэтому избегаются» [15, с. 170].

Из этого следует, что работа психолога может опираться на уже существующие в привычном пользовании конструкты, обогащая их содержание новыми интригующими для человека (и обоснованными с точки зрения психологии) гранями и ракурсами.

В русском языке указание на что-то положительное в человеке обозначается словом «комплимент». Но в психологии общения комплимент в настоящее время является Золушкой. Во многом это связано с тем его статусом, который сложился в категориальном аппарате психологии.

Комплимент относят к ритуальным формам поведения [12]. И, поскольку категориальный «диагноз» поставлен, соответствующим образом характеристики родового понятия относятся и к обсуждаемому средству коммуникации. А социальный ритуал в на-

учных определениях — исторически сложившаяся форма неинстинктивного, предсказуемого, социально санкционированного, упорядоченного символического поведения, в котором способ и порядок исполнения действий строго канонизированы и не поддаются рациональному объяснению в терминах средств и целей [12, с. 119].

В концептах Эго-состояний транзактного анализа ритуалу приписывается соответствие Родительской позиции. В целом ритуалы рассматриваются как форма общения, играющая роль «социально-гигиенического» обеспечения взаимодействия, знака готовности к согласованному поведению и условия его безопасности [12].

Иными словами, вследствие того, что комплимент отнесён к ритуальному поведению, ему атрибутируется формализованность, обезличенность, утилитарность, небескорытность.

Хотя одно из значений англоязычного complimentary — бесплатно, даром (как в чудесном мультфильме, где вопрос о подаренных цветах «Это мне? А за что?» получает ответ: «Просто так!»). А в российской культурной традиции эмоционально окрашенный ассоциативный процесс автоматически напоминает о почти романтической укоренённости этого слова в прекрасной песне Булата Окуджавы

*Давайте восклицать, друг другом восхищаться.  
Высокопарных слов не стоит опасаться.  
Давайте говорить друг другу комплименты —  
ведь это все любви счастливые моменты.*

...

*Давайте жить, во всем друг другу потакая, —  
тем более что жизнь короткая такая.*

О том, что воспеваемый в ней комплимент не потерял своего значения, свидетельствуют комментарии в Интернете на страницах, где эта песня выставлена: без исключения положительные, на редкость тонкие и ностальгические.

В связи с вышеизложенным мы разработали небольшой практикум, посвящённый комплименту. Этот практикум был введён во множество программ с коммуникативной направленностью. Результат апробации в течение нескольких лет практически закрепил мнение о его необходимости. В качестве результата рассматривались: интерес участников, эмоциональное состояние, динамика отношений внутри программ и по их окончании, отзывы заказчиков тренингов и некоторые показатели эффективности профессиональной деятельности участников. Практикум многократно использовался в работе с учителями и педагогами-психологами.

Модульный блок включает три базовых упражнения: вводное, содержательно-обучающее и апробационное. При необходимости в него могут быть включены и другие упражнения.

**Вводное упражнение.** Группа участников делится пополам и образует два круга: внутренний и вне-

шний, так, чтобы каждый участник внешнего круга оказался напротив участника внутреннего круга. Участникам предлагается сделать следующее. Сначала один из партнёров проговаривает другому что-либо, что ему в нём нравится.

О чём будет идти речь, выбор самого говорящего. Далеко не обязательно, чтобы это были внешние характеристики. Партнёр выслушивает и, поблагодарив, добавляет: «А ещё я...» — называя то, что ему самому в себе нравится (разумеется, это не «примусы починяю»). И затем, в свою очередь, проговаривает, что ему нравится в партнёре, а тот, соответственно, поблагодарив, формулирует своё «а ещё я...».

Когда обмен репликами в парах произошёл, по команде тренера «Переход» наружный круг перемещается на одного человека вправо. Соответственно, участники оказываются в новых парах и вновь, уже с новыми партнёрами, выполняют задание с обменом репликами. Затем снова следует команда «Переход», и так пока каждый участник внешнего круга, пообщавшись с каждым участником внутреннего круга, не вернётся в итоге на исходную позицию.

При обсуждении участникам предлагается сказать, какие чувства стали итогом упражнения и какие из выслушанных формулировок больше всего понравились.

Большинство участников говорит о выражено положительных чувствах: радости, приятности, повышении уверенности в себе, эмоционального подъёма. Иногда возникает тема некоторой неловкости в принятии позитивной констатации о себе и о трудностях формулирования.

Среди характеристик самых удачных формулировок доминируют искренность и глубина, когда находится качество, «не на поверхности лежащее» (это вызывает тёплое чувство благодарности, что другой человек смог его заметить); а также те позитивные констатации, которые попадают в зону особой субъективной значимости: когда человек надеется, что определённое качество у него есть, но он не вполне уверен в этом, и именно о нём или близком по сути качеству сообщает партнёр.

Многие говорят о том, как здорово слышать о себе столько хорошего, как вдохновляюще это действует.

Подведение итогов даёт хорошее основание тренеру сделать переход ко второму, **содержательно-обучающему упражнению**. Вступление к этому упражнению содержит положение о том, что комплимент относится к инструментам общения. Он может быть хорошим инструментом, служащим искусству общения и помогающим наряду с другими инструментами вытачивать его тонкие грани.

Даже при наличии определённых шаблонов, а может быть, и благодаря им, достойно используя комплимент, мастер общения может достигать по-настоящему красивого результата. Мы будем затачивать этот инструмент для повышения его возможностей.



Для выполнения второго упражнения в раздаточном материале у участников и на доске имеется таблица, в которой предполагается отразить основные аспекты конструирования комплимента (табл. 1). Она представляет собой матрицу с тремя столбцами и их названиями в верхней строке: предмет комплимента, форма комплимента, цель комплимента. Таблица заполняется вживую. Ведущий делает это на доске, а участники в своих раздаточных материалах.

Содержание столбцов таблицы появляется не из сообщения ведущего, а в результате его диалога с участниками. В этом аспекте мы опирались на выявленные в экспериментальных исследованиях К. Левина закономерности принятия новой информации: изменения в имеющихся представлениях легче происходят в ситуации группового обсуждения, направляемого компетентным ведущим. В результате новые представления не только понимаются и принимаются, но воспринимаются как личностно значимая групповая норма [22].

При заполнении каждого столбца ведущий первоначально обращается к аудитории. Соответственно, перед заполнением столбца о предмете комплимента произносится: «Первое, с чего мы начнём, с того, чему можно делать комплимент. Как вы думаете, чему?». Основная задача — расширить диапазон предметности позитивных констатаций, выйти за пределы привычных шаблонов, типа «хорошо выглядите».

Иногда для оживления процесса вводится метафора «железнодорожного мышления», такого, которое движется только по определённым, одним и тем же «рельсам». У нас будут не одни и те же стальные рельсы, а множество дорожек, по которым мы сможем свободно передвигаться. Однако при этом не предпола-

гается совершенно ориентировать слушателей на установку «комплимент бывает ... видов», чтобы не задать ненужной ограничивающей нормативности (хотя список, который появится в столбце, заранее известен ведущему).

Первое, что, естественно, называют слушатели как возможный предмет комплимента, конечно же, внешний вид. Это вполне понятно, и в силу того, что внешность — действительно, первое, что мы воспринимаем в человеке, и в силу отработанных коммуникативных стереотипов, которые «всегда под рукой». Однако уже здесь необходимо внести нотку разнообразия, дабы не сводить всё к банальному «хорошовыгляденью», а находить множество нюансов, на которые можно обратить внимание: от здорового, свежего вида до дизайна самоформления; от общего впечатления до акцентирования отдельных деталей.

«Чему ещё можно делать комплимент?» — снова задаёт вопрос ведущий. Обычно в разном порядке называются определители, которые можно отнести к условным категориям «личностные характеристики» (добрый, щедрый), «ЗУНы» (умелость, компетентность), «способности» (лёгкость овладения деятельностью). Задача ведущего — поддержать процесс продуцирования идей, помочь сформулировать и записать категории в соответствующей графе таблицы.

Важной областью, в которой желательно фокусировать позитивные констатации, является сфера достижений. Особенно (и это следует подчеркнуть) значимой она является для мужчин (и, соответственно, мальчиков). Очень оживляет процесс общения акцентирование комплиментом действий человека, его поступков. Кстати предоставленную информацию, помощь, «красивый жест», и т. п. стоит поддержать, или, если говорить в бихевиоральных терминах, подкрепить.

Комплимент		
предмет комплимента	форма комплимента	цель комплимента
внешность	вербальная	улучшение контакта
способности	невербальная	мотивирование
ЗУНы	материальная	поддержка
личностные характеристики	оценка	формирование позитивной Я-концепции
достижения	я-высказывание	
поступки	сравнение	
антураж	обобщённый	
контакт	конкретный	
мотивация		

Табл. 1

Одна из категорий, которые мы вводим в предметный список комплимента, — «антураж». Справедливости ради следует сказать, что такое обозначение звучит несколько неопределённо. В данном случае мы делали ставку как раз на довольно широкое значение слова: антураж (фр. *entourage*, от фр. *entourer* — окружать) — многозначный термин, определяющий в широком спектре следующие понятия — окружение, среда, окружающая обстановка).

Здесь относятся самые разные объекты, связанные с человеком, для которого предназначен комплимент. Часто это нечто ему принадлежащее. Самый простой вариант — комплимент автомобилю, книгам на полке, цветам на окне. Но также сюда, при некоторой вольности трактования, можно отнести и характеристики людей, к которым человек имеет прямое отношение.

Это может быть, например, качественная строгость секретаря, через которого не так-то просто прорваться без существенной причины (комплимент его начальнику), воспитанность детей, приятные манеры поведения членов семьи и т. п. Это то, к выбору или совершенствованию чего человек, что называется, «приложил руку», и теперь это является его средой, окружением, косвенным образом характеризует и его самого. Для учителя это, конечно, положительные характеристики его учеников.

Два варианта из списка предметности комплимента практически никогда не называются слушателями. И именно они особенно важны с точки зрения действительности, полезности. Ведь то, что является предметом комплимента, приобретает в сознании его реципиента особый статус, автоматически расширяя свою значимость и приобретая дополнительные «валентности». Эти ракурсы предметности — «контакт» и «мотивация» — вводятся ведущим.

Что касается предметности «контакт», то желательно её ввести через наглядную иллюстрацию «здесь и сейчас». Ведь люди делают друг другу комплименты, касающиеся общения. Но при этом эффект этих комплиментов определяется фокусом направленности внимания. Привычной является форма «Вы такой открытый, общительный, приятный...». Произнося такие слова, мы усиливаем у человека ощущение его коммуникативной компетентности.

Если же мы говорим о том, как нам приятно, тепло, комфортно, интересно с ним общаться, усиливаются положительные валентности самого контакта (общения). Это может снять многие барьеры в общении, помочь в достижении взаимопонимания и доверительности. Поэтому ведущий формулирует два этих варианта, обращаясь к кому-либо из участников, и просит сказать, что он чувствует в том и другом случае. Это позволяет выделить «контакт» как отдельную, не относимую к личностным характеристикам, предметность.

Что касается мотивации, следует отметить интересный факт. Именно она часто является предметом

нашей заинтересованности. Нам хочется, чтобы дети хотели учиться, близкие стремились окружать вниманием, начальники желали быть справедливыми и т. д. Но то, что мотивация нуждается в поддержке и заботе, мало кому приходит в голову.

Общепринятым является установка на мотивацию как имманентно присущую личности. И, если необходимой, «правильной» мотивации нет, это может стать поводом для «справедливых» упреков («на самом деле ты не хотел...», «ты не любишь это делать...» и т. п.) или основанием для разъяснительных проповедей («настоящие мужчины хотят», «хорошие дети...»), а то и «военных действий» (как в анекдоте, где муж после ссоры с женой закрутил крышки на банках потуже — пусть первой придёт мириться).

Делая комплимент в предметности «мотивация», мы можем отдать должное намерению, мотивированности как таковой, упорству, целеустремлённости, способности действовать «несмотря на», и т. п. Примером может служить ситуация, описанная молодым педагогом, учителем труда в школе VIII вида.

Как известно, труд — одна из самых важных дисциплин для учащихся этих школ. В описанном случае мальчишки-подростки обучаются работе на токарных станках. Один из мальчиков пытается обработать деревянную заготовку, но вследствие его неловкости та ломается. Он берёт следующую, видимо старается, но снова с отрицательным результатом. Берёт ещё одну, снова фиаско. Педагог говорит: «Вася, я наблюдаю за тобой, я так должен делать как учитель. И, знаешь, я по-настоящему поражён. У тебя не получилось с деталью, но ты взялся снова, и, хотя опять не получилось, ты стараешься с новой заготовкой. Как мужчина скажу, это вызывает моё уважение...»

Другой пример: мальчик младшего подросткового возраста, посещающий секцию тхэквондо, попал на соревнования и, согласно непродуманной жеребьёвке, оказался в спарринге со спортсменом старше на пару лет и имеющим серьёзный опыт боёв. Кое-как мальчик выдержал два положенных раунда. Вечером запись поединка показали матери. Последние кадры в записи — трагическое, потерянное лицо маленького бойца, который, несмотря на огромную разницу в подготовке и спарринг, который выглядел практически как «избиение младенца», не упал, не ушёл с ковра, выдержал до последнего. Что тут скажешь? Успокоить простой констатацией факта, что противник был очень силен? Обнадёжить, что «ты ещё научишься»? Хорошим вариантом оказался комплимент упорству и мужеству: «Вот это да, сын, ты это выдержал? Я поняла, с тобой я спокойно могу ходить по тёмным улицам». Это не только ситуативно подняло дух мальчика, но в дальнейшем можно было отметить, как уверенно он проявлял стойкость в трудных ситуациях.

Второй столбец таблицы: «Форма комплимента». Предполагается, что разновидности формы могут быть определены в разных классификаторах, и в итоге в столбце образуется три ячейки. Его заполнение



также начинается с вопроса к слушателям: «Как вы думаете, в какой форме может осуществляться комплимент?» Обычно называется вербальная и невербальная формы. Действительно, акцентировать нечто положительное можно как в словесном выражении, так и богатым языком мимики и пантомимики. Вау-реакция в глазах, в лице, в жестикуляции — отличный комплимент, не требующий к тому же продумывания формулировок.

К этой диаде следует добавить ещё один вариант формы комплимента, который мы обозначили как «материальный». Он требует определённой изобретательности, такта, своего рода эстетики действия. Самое знакомое — цветы, преподнесённые как знак восхищения. Звёздочки, наклейки и т. п. — инструментарий педагога [9].

И совершенно замечательный изысканный пример «материального комплимента» представлен в фильме «Игры разума». Главный герой дважды оказывается в сцене особого выражения восхищения научными достижениями, в первый раз адресованного другому учёному, а в конце фильма — ему самому.

В обоих случаях сцена разворачивается в профессорской столовой. К столику, за которым расположился для обеда учёный, совершивший выдающееся открытие, подходит и молча кладёт ручку молодого коллеги. Затем подходит второй, третий... На столе вырастает горка из ручек — символическое, почти монументальное «вау!» академической среды.

Варьирование и подбор формы комплимента может основываться не только на канале восприятия, но и на характере акцентирования положительного. Самая обычная форма, к которой привыкло большинство, — оценочная, звучащая как ты-высказывание: ты — умный, ты — красивый, ты — молодец. При всей кажущейся положительности, оценочность является минусом такого определения. Фактически человек, делающий такой комплимент, отводит себе роль эксперта, выступая из позиции «сверху» [18].

Альтернативой является позитивная констатация, сделанная в форме я-высказывания. Для того чтобы показать специфику эффектов от этих разных форм, ведущий может обратиться к кому-либо из слушателей с просьбой оценить, какой из вариантов ему более «ложится», принимается им. Это, например: «ты — умная» и «мне всегда интересно слушать твои сообщения».

Обычно человек, к которому обращён комплимент, отмечает, что во втором случае сообщение воспринимается как более личное, «настоящее», искреннее. Комплимент в форме я-высказывания обходит препоны сопротивления принятию положительной информации о себе или, говоря языком транзактного анализа, запреты Свина (Злого Родителя) [18].

Ещё одной формой является комплимент, в котором задействуется сравнение. Это форма также «аккуратна» в отношении защит, но при этом менее личная, чем в я-высказывании. Сравнение можно сделать с собой (я, наверное, не смогла бы столь чётко сфор-

мулировать...) либо с некоторым средним уровнем (в сравнении с большинством команд в нашем городе ваша команда...).

И ещё один классификатор для формы — это «обобщённый — конкретный»: «Вы замечательно готовите» или «Ваша способность за минимум времени сделать так много интересных блюд поражает». Конечно, можно использовать как то, так и другое. Однако в силу вызывающей доверие определённости более действенным вариантом является конкретное акцентирование.

Последней колонкой таблицы, которую мы обсуждаем, является колонка «Цель комплимента». Вопрос о цели в данном случае — действительно вопрос. Поскольку многими априори полагается, что комплимент должен являться чем-то «естественным», как бы спонтанно вырываться, тогда «всё по-честному». Если же мы о нём специально думаем, сознательно на что-то направляем, то он как будто становится слишком «техникой».

Здесь мы оказываемся в зоне непростой диалектики самоопределения в вопросах влияния. До слушателей необходимо донести идею о том, что осознанное построение общения, понимание его результирующих эффектов не равнозначно манипулированию. Более того, при ориентации на максимальную продуктивность является важной составляющей личностной субъектности. Ведь субъектность предполагает осознание ответственности за производимые действия и их последствия, своего рода авторство в стратегиях взаимодействия. Понимание этого знаменует переход от реактивной позиции в общении к более активной и осознанной. Результатом будет добавление множества положительных моментов в общение и снижение нагрузок тревоги и чувства вины.

Нелишне вспомнить и исходное положение о том, что комплимент — инструмент общения. А инструмент хорошо бы использовать целесообразно, тогда он принесёт максимальную пользу [5].

Какие же цели могут быть у комплимента? Совместными усилиями участников и ведущего обычно выработываются четыре основных варианта.

Две цели свободно называются участниками. Первая — улучшение отношений, *оптимизация контакта*. При всей очевидности важно, чтобы эта цель зафиксировалась в представлениях участников. Ведь, когда мы испытываем препятствия в общении, непонимание или даже враждебность, оказываемся в конфликтном взаимодействии, автоматически включается негативное взаимовосприятие [4, 6].

Образ партнёра по логике «эффекта ореола» окрашивается тотально негативными характеристиками. А собственная роль представляется изысканно миролюбивой. Неслучайно Д. Дэн специально вводит обязательность произнесения позитивных констатаций в процесс переговоров. Но, конечно, это важно делать не только в переговорах.



Следующий пример из работы психолога может быть показательным. Проводится тренинг коммуникативной направленности. Одна из участниц довольно долго выступает в роли «блондинки», причём и в натуральном понимании этого слова, и в символическом. Кажется, что она не может понять самых простых вещей. И фактически тормозит работу всей группы. Накапливается негативное напряжение, которое ощущается уже всеми. В программу тренинга включён модуль «Комплимент». В первом упражнении, поскольку участников нечётное количество, в круг становится ведущий тренинга.

Оказавшись в паре с девушкой, психолог искренне говорит о том эстетическом чувстве, которое вызывает нежный гармоничный дизайн её самоформления (сказать действительно есть о чём). Девушка вдруг заливается нежным румянцем: «Ой, спасибо. А я, я думала, что вы ко мне совсем плохо относитесь». И после данного упражнения в ней как будто что-то выпрямилось, она ожила, стала легко брать тренинговый материал, успешно и на позитивной эмоциональной ноте освоила программу.

Другая цель, которую часто называют участники, в наибольшей степени относится к проблеме воздействия. Пытаясь её сформулировать, группа блуждает в определителях, связанных с трудностями выбора коммуникативной позиции. Обычно это: повоздействовать на кого-то, поманипулировать, сделать так, чтобы он.... Формулировка, которую предлагает ведущий, — «мотивирование».

Мы не вправе «заставить» человека что-то сделать, но мы можем фасилитировать продуктивные действия, задав им некоторый энергетический потенциал и фокусировку. А именно это и является сутью мотивационных процессов. Так, например, С.В. Кривцова и Е.А. Мухаматулина для налаживания дисциплины в классе в противовес постоянным замечаниям предлагают в качестве продуктивного приёма отметить устно или в виде записи на доске поведение тех ребят, которые поддерживают рабочее состояние урока [9].

Поскольку цель «мотивирование» может весьма неоднозначно трактоваться, ведущему следует обратить внимание на некоторые трудности, с ней связанные. Первая заключается в том, чтобы не испортить комплимент должествованием. Большинство людей считает просто положительную констатацию своего рода незаконченным действием, требующим «логического» продолжения-рекомендации: «Я видела вчера, как здорово получается у тебя бросать мяч в кольцо, и ты обязательно должен принять участие в соревнованиях от школы»; «Вы такая артистичная, мы очень надеемся увидеть вас на сцене».

Наличие этой назидательной составляющей делает наличие хорошего качества пугающим обязательством для его носителя и провоцирует подозрительное отношение к комплиментам: «что-то от меня надо».

Второе замечание — не следует ожидать быстрых, видимых и однозначных эффектов комплимента. Ком-

плиментом мы помогаем человеку, а не толкаем его. В этом, собственно, и заключается основной его эффект. Хотя это не исключает того, реальные поглощения заданного комплиментом направления становятся заметны, а иногда и составляют основу потрясающих достижений.

Третье, можно сказать неожиданное, неудобство в связи с мотивированием заключается в том, что его последствия могут иметь избыточный характер. Это нередко случается в женско-мужском общении. Мужчинам трудно понять, чего хочет женщина, что ей нравится, ушки в этом вопросе пытаются держать на макушке. Удачное действие, подкреплённое женским комплиментом, даёт ощущение понятности и начинает тиражироваться со всем возможным старанием, превращаясь, например, в коллекции однотипных подарков.

Четвёртая сложность заключается в преодолении установки на то, что комплимент должен быть «заслуженным», и отметить можно только нечто глобальное, из ряда вон выходящее. Но искусство мотивирования может заключаться в работе малых масштабов.

Так, представители позитивного направления консультирования прямо рекомендуют обращать внимание на мельчайшие подвижки, имеющие продуктивное направление. Будучи замеченными, они превращаются постепенно в серьёзные действия [2]. Практически посредством таких позитивных акцентов может возвращаться мотивация... Пример, что называется, из жизни.

Мальчик-первоклассник с дефицитом внимания был оформлен родителями в класс гитары в музыкальной школе. Педагогом оказался один из известных в городе рок-н-рольщиков. Первые уроки мало походили на педагогическую ситуацию. Ребёнок не понимал, чего от него хотят. Темпераментный музыкант впадал в раздражение. Видя, как раз за разом эти двое уже через двадцать минут вылетают из кабинета в гнев друг на друга, завуч решил вмешаться: «Похвалите ребёнка». «Этого? За что?» «Ну, например, за то, что пришёл». Первоначально музыкант был в полном недоумении, но попробовал. И увидел, что эффект есть. Потом отметил, что мальчик неплохо взял гитару. Вскоре сложилось взаимопонимание и даже эмоциональная привязанность. А через некоторое время проявились неплохие музыкальные способности, позволившие с отличием закончить курс обучения.

Третий вариант цели комплимента, который могут назвать участники, мы обозначили, как «поддержка». Этот вариант предназначен для ситуаций, в которых человек чувствует себя нересурсным, малоспособным, неуверенным. С точки зрения конструирования, это самый трудный вариант, требующий интеллектуальных и эмпатических усилий.

Конструирование такого комплимента включает три шага. Первоначально надо понять, какого психологического ресурса человеку в данной ситуации недостаёт, в чём состоит его ситуативный дефицит. По-



том постараться вспомнить, когда и как проявлялся у него ресурс, который в данной ситуации может быть полезным. Третий шаг — перенос ресурса в ситуацию дефицита.

Пример: девушка, закончившая факультет коррекционной педагогики и поступившая на работу в центр сопровождения, очень обеспокоена, сможет ли устоять с детьми — клиентами центра продуктивный контакт. Compliment-поддержка для неё звучит следующим образом: «Ты знаешь, когда я с тобой общаюсь, у меня такое ощущение, что как будто в тёплых солнышкиных лучах греюсь (Я-высказывание, соответствующее реальным чувствам), и мне кажется, что, когда дети придут к тебе на занятия, у них будет что-то подобное».

Четвёртый вариант цели комплимента назван «*формирование позитивной Я-концепции*». Его принцип прост: заметил нечто положительное — скажи («просто так!» — как в мультфильме). Люди, получающие искренние реалистичные позитивные констатации, можно сказать, наполняются ощущением ресурсности, уверенности, обогащают представление о себе. Я-концепция нуждается в таких «наполнителях».

Значительная часть мотивов поведения человека, связана с самосознанием, определяется стремлением «познать себя», увидеть в себе новые грани или подтвердить самопредставление [3]. Нелишне также вспомнить, что мотивация достижения связана со стремлением получать обратную связь от своих действий [15]. А чем наполненнее и позитивней представление человека о самом себе, тем гармоничней его взаимодействие с другими и больше энергии у самоактуализационных мотивов.

Завершив заполнение таблицы, ведущий вместе с группой переходит к третьему, апробационному упражнению. Участники собираются в небольшие группы. Задание для каждой группы: привести два примера комплимента.

Первый: вспомнить и рассказать ситуацию «из жизни», когда удачно был сделан комплимент, и можно было заметить его положительные последствия. Проанализировать, какие закономерности сделали комплимент продуктивным.

Второй: подумать, в какой ситуации, с которой приходится иметь дело, будет уместно и полезно сделать кому-то комплимент. Рассказать эту ситуацию и привести сконструированную при помощи таблицы формулировку комплимента. Остальные участники, выслушивая формулировку, стараются, «пропустив через себя», прочувствовать, как воздействует такой комплимент, какие вызывает эмоции и желания.

#### ЛИТЕРАТУРА:

1. Аликин И.А., Аликин М.И., Лукьянченко Н.В. Исследование потенциального запроса населения на психологическое просвещение // Теоретические и практические проблемы развития современного общества: Сб. науч. ст. / Отв. и науч. ред. Т.М. Гончарова. — Красноярск: ЛИТЕРА-принт, 2015. — С. 284–292.
2. Ахолла Т., Фурман Б., Ялов А.М. Краткосрочная позитивная психотерапия. — СПб: Речь, 2000. — 220 с.
3. Бернс Р. Развитие Я-концепции и воспитание. — М.: Прогресс, 1986. — 422 с.
4. Гозман Л.Я., Шестопал Е.Б. Политическая психология. — Ростов-на-Дону: Феникс, 1996. — 444 с.
5. Дерябо С.В., Ясвин В.А. Гроссмейстер общения: иллюстрированный самоучитель психологического мастерства. — М.: Смысл, Academia, 1996. — 192 с.
6. Дэн Д. Преодоление разногласий: Как улучшить взаимоотношения на работе и дома. — СПб: Ин-т личности, Лепанто, Палантир, 1994. — 138 с.
7. Золотухина-Аболина Е.В. Сотворение мира вниманием: подступы к проблеме // Эпистемология и философия науки. — 2010. — Т. XXVI. — №4. — С. 177–191.
8. Кратохвил С. Психотерапия семейно-сексуальных дисгармоний. — М.: Медицина, 1991. — 331 с.
9. Кривцова С.В., Мухаматулина Е.А. Воспитание: наука хороших привычек. — М.: Глобус, 1997. — 289 с.
10. Крижанская Ю.С., Третьяков В.П. Грамматика общения. — М.: Смысл, Академический проект, 1999. — 279 с.
11. Кричевский Р.Л. Если вы — руководитель... Элементы психологии менеджмента в повседневной работе. — М.: Дело, 1998. — 382 с.
12. Куницына В.Н., Казаринова Н.В., Погольша В.М. Межличностное общение: Учебник для вузов. — СПб: Питер, 2001. — 544 с.
13. Лукьянченко Н.В. Каузальная атрибуция как предиктор мотивации достижения у школьников // Личность в изменяющихся условиях: Сб. ст. II Международной научно-практической конференции. Красноярск, 6–8 ноября 2013 г. Красн. гос. пед. ун-т им. В.П. Астафьева. — Красноярск, 2013. — С. 419–426.
14. Лукьянченко Н.В. Профессиональная культура практического психолога образования: что делать? // Вестник практической психологии образования. — 2012. — №3 (32). — С. 75–85.
15. Макклеланд Д. Мотивация человека. — СПб: Питер, 2007. — 672 с.
16. Московичи С. Социальное представление: исторический взгляд // Психологический журнал. — 1995. — Т. 16. — №1. — С. 3–18; №2. — С. 3–14.
17. Поршнев Б.Ф. Социальная психология и история. — М.: Наука, 1979. — 131 с.
18. Сидоренко Е.В. Терапия и тренинг по Альфреду Адлеру. — СПб: Речь, 2000 — 352 с.
19. Майерс Д. Социальная психология. — СПб: Питер, 1997. — 688 с.
20. Харрис Т. Я — окей, ты — окей. — М.: Академический проект, 2006. — 368 с.
21. Чалдини Р. Психология влияния. — СПб: Питер, 1999. — 272 с.
22. Lewin K. Group decision and social change // Readings in social psychology. — N.Y.: Psychology Press, 1947. — P. 340–344.