

## Занятие на тему «Деловые коммуникации»

**Цель** – вызвать интерес к теме занятия, стремление к развитию коммуникативных навыков в сфере делового общения.

### **Ход занятия:**

1. Беседа «Роль общения в современном мире» (5 мин.)
2. Работа с текстом «Коммуникативные барьеры» (10 мин.)
3. Лекция-презентация «Деловые коммуникации» (15 мин.)
4. Упражнение на развитие коммуникации (15 мин).

Тест на определение уровня развития коммуникативных и организаторских наклонностей.

### **Домашнее задание:**

- 1) самодиагностика (входная): тест на определение уровня развития коммуникативных и организаторских наклонностей;
- 2) вербальное упражнение «Попугай» (пошагово).

## Сценарий проведения занятия

### **1. Беседа.**

Приходилось ли вам задумываться о роли общения в жизни каждого из нас и общества в целом? Как долго мы можем прожить без общения? Может ли человек существовать без общения вообще?

**Вспомните:** что такое общение? Какую роль оно играет в становлении личности? Какую роль играет общение в передаче информации? Какие существуют средства общения? Какие барьеры препятствуют эффективному общению?

Говорят, что *общение* – это естественная среда обитания человека. Это сложный процесс, в котором люди взаимодействуют, обмениваются информацией, влияют друг на друга, стремятся понять друг друга. Инструментом общения является речь.

### **2. Работа с текстом (раздаточный материал)**

#### **Коммуникативные барьеры**

Возникновение барьера понимания может быть вызвано целым рядом причин как психологического, так и иного порядка. Он может возникать из-за погрешностей в процессе передачи информации. Феномен фонетического непонимания появляется в результате использования коммуникатором невыразительной, быстрой речи, речискороговорки или речи с большим количеством звуков-паразитов. Существуют также семантические барьеры понимания, связанные с тем, что участники общения используют различные значения слов. И когда, скажем, летчик или танкист слышит в театре слова: «Подать экипаж!» — то это может вызвать у них легкое недоумение, так как в пьесе речь идет о карете, а они представляют себе людей, управляющих машиной.

Наконец, можно говорить о существовании логического барьера непонимания. Он возникает в тех случаях, когда логика рассуждения говорящего либо слишком сложна для понимания слушающего, либо кажется ему неверной, либо противоречит присущей ему манере доказательства. Так, например, если спросить малыша, почему кораблик, который

он пускает в тазу, плавает, он ответит: «Потому, что он красный» или «Потому, что он мой». В данном случае говорят о детской логике. Можно говорить о существовании женской и мужской психологической логики и т. д.

Нередко причиной барьера понимания могут служить социально-культурные различия между партнерами по общению. Это могут быть социальные, политические, религиозные и профессиональные различия, которые приводят к различному объяснению тех или иных понятий. Говоря о социальных различиях, можно вспомнить поговорку: «Сытый голодного не разумеет». Политическое непонимание лучше всего демонстрирует Государственная дума, где каждый закон подолгу обсуждается представителями разных партий и иногда так и не принимается. Религиозные войны в Ирландии, Турции, Афганистане и пр. говорят о том, что люди, исповедующие разные религии, также испытывают трудности в общении друг с другом:

Представьте, если одну и ту же информацию вы услышите от вашего друга, от вашего отца или от директора школы. В каком случае вы быстрее сделаете то, что вам было предложено? Психологи показали, что барьер общения тем меньше, чем выше авторитетность говорящего в глазах слушающего. Чем выше авторитет, тем меньше преград на пути усвоения предлагаемой информации. В некоторых случаях говорят о барьерах отношения. Речь идет о возникновении чувства неприязни, недоверия к говорящему, которое распространяется и на передаваемую им информацию.

**Вопросы и задания:** 1) Какие виды барьеров в общении указаны в тексте? 2) Какие из них в большей мере связаны с передачей, а какие — с приемом информации? 3) Какие из указанных барьеров вы считаете наиболее существенными для непонимания при обмене информацией? 4) Сформулируйте самостоятельно правила общения, которые помогут преодолению коммуникационных барьеров.

Каждый, пожалуй, хотел бы освоить все тонкости искусства общаться, стать интересным собеседником, хорошим оратором, внимательным слушателем. Однако всё не так просто. И порой опыт, накопленный нами в повседневной практике, отнюдь не способствует тому, чтобы наше общение было успешным. Думается, правильней будет, не полагая, что в этой сфере нам все известно априори, разобраться в тонкостях такого важного инструмента, как общение. Поскольку мы общаемся в разных сферах деятельности, общение разделяется на виды, в каждом из которых действуют свои правила и законы.

### **3. Лекция-презентация «Деловые коммуникации»**

#### ***Сл.2. Коммуникация и общение***

Часто термины «общение» и «коммуникация» используются как равнозначные, синонимические. Однако, по мнению других исследователей, коммуникация – это связь, в процессе которой происходит передача информации. При этом объектом, получающим информацию, может быть не только человек, но и машина, животное. Общение же – это всегда двусторонний процесс, основанный на взаимодействии равноправных партнёров – субъектов общения. Общение, наряду с коммуникативной (передача информации), выполняет и другие функции: служит для регулирования поведения, способствует восприятию собеседниками друг друга и оказывает определенные внушения. Мы же примем первую точку

зрения и будем рассматривать термины «общение» и «коммуникация» как синонимы, поскольку в человеческом общении коммуникация в чистом виде практически не встречается, ведь передача информации, как правило, в обществе представляет собой именно двусторонний процесс, речевое взаимодействие.

**Сл.3 Выполните упражнение** «Мысль одна, а слов много». Предложите как можно больше вариантов передачи другим словами следующей мысли: «Общение с помощью языка помогает понять другого». Постарайтесь выполнить следующие условия:

- 1) не искажать смысл высказывания;
- 2) ни одно слово из данного в условии предложения не должно употребляться в предлагаемых вами вариантах.

**Сл.4 Согласитесь или опровергните следующее утверждение:** «В речи важны три вещи: кто говорит, как он говорит и что он говорит, причем последнее имеет наименьшее значение» (Джон Морли, английский издатель, биограф и политик).

### **Сл.5 Виды общения**

Умение вести себя с людьми надлежащим образом является важнейшим фактором, определяющим шансы добиться успехов, облегчает установление контактов, способствует достижению взаимопонимания, создает хорошие, устойчивые взаимоотношения и т.д.

Выделяют различные **виды общения**, которые чаще всего определяются по специфике обратной связи.

- 1) официальное – неофициальное (частное, приватное);
- 2) устное – письменное;
- 3) диалогическое – монологическое;
- 4) межличностное – публичное;
- 5) непосредственное – опосредованное;
- 6) контактное – дистантное.

**Непосредственное общение** - это прямое естественное общение «лицом к лицу», когда субъекты взаимодействия находятся рядом и общаются посредством речи и паралингвистических средств. Непосредственное общение является наиболее полноценным видом взаимодействия, потому что индивиды получают максимальную информацию. Они видят человека, с которым разговаривают, могут правильно оценить не только содержание сказанного, но и отношение к нему говорящего. Если один человек стремится обмануть другого, то ему это не так просто сделать при непосредственном общении, когда он должен подтвердить свою информацию невербальными средствами. Допустим, что волнующийся человек стремится убедить другого, что он абсолютно спокоен. Однако его будут выдавать быстрый темп речи, взгляд, суетливые движения и все то, что можно назвать контекстом

взаимодействия. При опосредованном общении субъекту значительно легче скрыть часть информации или передать ее искаженный вариант.

**Опосредованное** или косвенное общение происходит в ситуациях, когда индивиды отдалены друг от друга временем или расстоянием, например, если субъекты разговаривают по телефону или пишут письма друг другу. Опосредованное общение представляет собой неполный психологический контакт. Обратная связь здесь затруднена или отдалена. Вполне очевидно, что при таком взаимодействии человек не получает полной информации. Опосредованное общение, так же как и непосредственное, может осуществляться между двумя субъектами и в группе.

Общение субъектов друг с другом может осуществляться на субъект-субъектном уровне (диалогическое общение) и на субъект-объектном уровне (монологическое общение).

**Диалогическое общение** осуществляется тогда, когда собеседники позитивно настроены по отношению друг к другу и воспринимают себя в качестве равноправных партнеров. При диалогическом общении каждый собеседник воспринимает другого как человека, имеющего право на собственное мнение, хотя не означает полного согласия общающихся. Содержание диалога включает в себя проблемы и нерешенные вопросы. В то же время диалог позволяет решать проблемы совместными усилиями общающихся. Это общение по существу.

**Диалогическое общение** всегда личностно ориентировано на собеседника и персонифицировано, т.е. оно ведется индивидами от своего собственного имени. При этом истинные чувства и желания субъектов являются открытыми. Общающиеся настроены на актуальное состояние друг друга в актуальный момент времени. Вполне понятно, что такое общение позволяет достичь глубокого взаимопонимания, самораскрытия и самоактуализации. Диалогическое общение исключает игры, позы, неестественное поведение и способствует развитию доверия людей друг к другу и к самим себе.

**Монологическое общение** реализуется при неравноправных позициях партнеров и представляет собой субъект-объектные отношения. Монологическое общение может быть императивным и манипулятивным. Императивное общение проявляется в стремлении одного из общающихся доминировать над другим, принуждать его к определенным действиям, контролировать его поступки. При императивном общении один из субъектов считает, что он имеет право или даже обязан управлять поведением другого. При императивном общении человек не скрывает, что принуждение и подчинение партнера - его основная задача. Если же субъект желает скрыть стремление подчинить своей воле другого человека во время взаимодействия, то такое общение уже приобретает манипулятивный характер.

## **Сл.6 Деловая коммуникация**

Если коммуникация лежит в сфере официальных отношений и направлена на решение конкретной проблемы или достижение необходимого результата, исходя из общих интересов и целей коммуникантов, то она называется деловой. Деловое общение – самый массовый вид общения людей в социуме.

### **Сл.7 Формы делового общения**

**Деловая беседа** — межличностное речевое общение нескольких собеседников с целью разрешения определенных деловых проблем или установления деловых отношений. Наиболее распространенная и чаще всего применяемая формой деловой коммуникации.

Деловая беседа по телефону — способ оперативной связи, значительно ограниченной по времени, требующей от обеих сторон знание правил этикета телефонных разговоров (приветствие, взаимопредставление, сообщение и обсуждение предмета звонка, подведение итогов, выражение признательности, прощание).

**Деловые переговоры** — обмен мнениями для достижения какой-либо цели, выработки соглашения сторон.

**Деловая дискуссия** — обмен мнениями по деловому вопросу в соответствии с более или менее определенными правилами процедуры и с участием всех или отдельных её участников.

**Пресс-конференция** — встреча официальных лиц (руководителей, политических деятелей, представителей государственной власти, специалистов по связям с общественностью, бизнесменов и т. п.) с представителями прессы, телевидения, радио с целью информирования общественности по актуальным вопросам.

**Публичная речь** — монологическая ораторская речь, адресованная определенной аудитории, которая произносится с целью информирования слушателей и оказания на них желаемого воздействия (убеждение, внушение, воодушевление, призыв к действию и т. д.)

## **4. Коммуникативное упражнение "Враг - Друг"**

Участники осваивают особенности "первого впечатления".

**Качества:** коммуникативная компетенция

**Содержание:**

Инстинктами заложена в человеке потребность в быстром определении характера возможных отношений с другим незнакомым существом (в том числе человеком). Нашим предкам было принципиально важно выяснить как можно быстрее, кто же повстречался им на пути: потенциальный враг? потенциальный союзник? Встреча с потенциальным врагом грозила возможностью гибели. Встреча с возможным другом (союзником) обещала помощь того или иного рода (хотя бы в плане объединения против общего врага).

Поэтому могли быть ошибки двух родов: 1) не распознать вовремя врага, 2) не распознать вовремя друга. И, конечно, ошибки первого рода были значительно опаснее. Поэтому в нас природой заложена следующая классификация незнакомцев:

- 1) враг,

2) не враг,

3) друг.

Разумеется, человек это существо с весьма сложной системой социальных отношений и довольно "продвинутым" алгоритмом оценки личных качеств других людей. На протяжении длительного периода отношению двух людей (как, кстати говоря, и двух социальных групп) между собой могут многократно меняться от дружественных до враждебных. Но, тем не менее, в первые секунды и минуты знакомства мозг человека довольно активно работает над проблемой отнесения нового знакомого к одной из трех категорий ("враг", "не враг", "друг").

Важно для понимания то, что у каждого человека со временем, с жизненным опытом вырабатывается свой собственный алгоритм этого соотнесения, свои критерии. И эта система экспресс-оценки у каждого человека весьма проста, потому что нет просто времени на длительный анализ.

Поэтому для большинства коммуникативных ситуаций принципиально важно уметь создать о себе образ хотя бы "не врага", а лучше "друга". Это важно хотя бы для того, чтобы вообще состоялся коммуникативный контакт.

Ведущий вместе с участниками устраивает небольшой "мозговой штурм", во время которого даются ответы на три вопроса:

1. Какие элементы внешности, манеры поведения могут способствовать формированию имиджа "врага"?

2. Какие элементы внешности, манеры поведения могут способствовать формированию имиджа "не врага"?

3. Какие элементы внешности, манеры поведения могут способствовать формированию имиджа "друга"?

Примерные ответы:

1. Демонстрация физической силы, разговор на повышенных тонах, слишком активный интерес, нецензурная речь, агрессивная жестикация, слишком внимательный взгляд, оглядывание по сторонам, вызывающая одежда, враждебная мимика, расставленные локти, выпрямленная осанка.

2. Пассивность, низкий интерес, вялая невнятная речь, сутулость, "общая серость".

3. Интеллигентность, корректность, нормальная речь, умеренный интерес, сдержанная жестикация, дружелюбная мимика и жесты, соблюдение дистанции, приятная одежда и в целом облик, разного рода проявления заботы, бескорыстная помощь.

Ведущий предлагает участникам разыграть несколько сценок, в процессе которых будет закреплён материал. Содержание сценок может быть примерно следующим:

1. Поздний вечер. Остановка. Один человек подходит к другому, чтобы попросить позвонить по телефону...

2. Некоторая организация. Приходит клиент, чтобы записаться на прием к специалисту. Но ему отвечают, что можно записаться лишь на следующий месяц...

3. Аудитория со студентами-первокурсниками. Заходит новый преподаватель, который желает сразу "найти общий контакт"...

Перед каждой сценкой (ролевой игрой) ведущий предлагает ее участникам попробовать себя в той или иной роли ("врага", "не врага", "друга"). После каждой сценки происходит небольшое обсуждение:

- Каковы впечатления непосредственных участников друг от друга?

- Какой смысл вкладывали непосредственные участники в те или иные действия?

- Каковы впечатления наблюдателей?

### **Домашнее задание:**

1) Тест на определение уровня коммуникабельности (раздаточный материал)

**Инструкция:** «Предлагаемый Вам тест содержит 40 вопросов. Прочитайте их и ответьте на все вопросы с помощью бланка. На бланке напечатаны номера вопросов. Если Ваш ответ на вопрос положителен, то есть Вы согласны с тем, о чем спрашивается в вопросе, то на бланке соответствующий номер обведите кружочком. Если же Ваш ответ отрицателен, то есть Вы не согласны, то соответствующий номер зачеркните. Следите, чтобы номер вопроса и номер в бланке для ответов совпадали. Имейте в виду, что вопросы носят общий характер и не могут содержать всех необходимых подробностей. Поэтому представьте себе типичные ситуации и не задумывайтесь над деталями. Не следует тратить много времени на обдумывание, отвечайте быстро. Возможно, на некоторые вопросы Вам будет трудно ответить. Тогда постарайтесь дать гот ответ, который Вы считаете предпочтительным. При ответе на любой из этих вопросов обращайтесь внимание на его первые слова и согласовывайте свой ответ с ними. Отвечая на вопросы, не стремитесь произвести заведомо приятное впечатление. Важна искренность при ответе».

1. Много ли у вас друзей, с которыми вы постоянно общаетесь?
2. Часто ли вам удается склонить большинство своих товарищей к принятию ими вашего мнения?
3. Долго ли вас беспокоит чувство обиды, причиненной вам кем-то из ваших товарищей?
4. Всегда ли вам трудно ориентироваться в создавшейся критической ситуации?
5. Есть ли у вас стремление к установлению новых знакомств с различными людьми?
6. Нравится ли вам заниматься общественной работой?
7. Верно ли, что вам приятнее проводить время с книгой или за каким-либо другим занятием, чем с людьми?
8. Если возникли некоторые помехи в осуществлении ваших намерений, то легко ли вы отступаете от них?
9. Легко ли вы устанавливаете контакты с людьми, которые значительно старше вас по возрасту?
10. Любите ли вы организовывать и придумывать со своими товарищами различные игры и развлечения?
11. Трудно ли вам включаться в новые для вас компании?
12. Часто ли вы откладываете на другие дни те дела, которые нужно было бы выполнить сегодня?
13. Легко ли вам удается устанавливать контакты с незнакомыми людьми?

14. Стараетесь ли вы добиться, чтобы ваши товарищи действовали в соответствии с вашим мнением?
15. Трудно ли вы осваиваетесь в новом коллективе?
16. Верно ли, что у вас не бывает конфликтов с вашими товарищами из-за невыполнения ими своих обещаний, обязательств, обязанностей?
17. Стремитесь ли вы при удобном случае познакомиться и побеседовать с новым человеком?
18. Часто ли в решении важных дел вы берете инициативу на себя?
19. Часто ли вас раздражают окружающие вас люди и хочется ли вам побыть одному?
20. Правда ли, что вы обычно плохо ориентируетесь в незнакомой для вас обстановке?
21. Нравится ли вам постоянно находиться среди людей?
22. Возникает ли у вас раздражение, если вам не удастся закончить начатое дело?
23. Испытываете ли вы чувство затруднения, неудобства или стеснения, если приходится проявить инициативу, чтобы познакомиться с новым человеком?
24. Правда ли, что вы утомляетесь от частого общения с товарищами?
25. Любите ли вы участвовать в коллективных играх?
26. Часто ли вы проявляете инициативу при решении вопросов, затрагивающих интересы ваших товарищей?
27. Правда ли, что вы чувствуете себя неуверенно среди мало знакомых вам людей?
28. Верно ли, что вы редко стремитесь к доказательству своей правоты?
29. Считаете ли вы, что вам не представляет особого труда внести оживление в малознакомую компанию?
30. Принимали ли вы участие в общественной работе в школе, классе, группе?
31. Стремитесь ли вы ограничить круг своих знакомых небольшим количеством людей?
32. Верно ли, что вы не стремитесь отстаивать свое мнение или решение, если оно не было сразу принято вашими товарищами?
33. Чувствуете ли вы себя непринужденно, попав в незнакомую компанию?
34. Охотно ли вы организовываете различные мероприятия для своих товарищей?
35. Правда ли, что вы не чувствуете себя достаточно уверенным и спокойным, когда приходится говорить что-либо большой группе людей?

36. Часто ли вы опаздываете на деловые встречи, свидания?
37. Верно ли, что у вас много друзей?
38. Часто ли вы оказываетесь в центре внимания у своих друзей?
39. Часто ли вы смущаетесь, чувствуете неловкость при общении с малознакомыми людьми?
40. Правда ли, что вы не очень уверенно чувствуете себя в окружении большой группы своих товарищей?

1	5	9	13	17	21	25	29	33	37
2	6	10	14	18	22	26	30	34	38
3	7	11	15	19	23	27	31	35	39
4	8	12	16	20	24	28	32	36	40

**Ключ к тесту:** Коммуникативные склонности: ответы "да" на вопросы: 1, 5, 9, 13, 17, 21, 25, 29, 33, 37. и ответы "нет" на вопросы: 3, 7, 11, 15, 19, 23, 27, 31, 35, 39.

Организаторские склонности: положительные ответы на вопросы 2, 6, 10, 14, 18, 22, 26, 30, 34, 38 и отрицательные ответы на вопросы: 4, 8, 12, 16, 20, 24, 28, 32, 36, 40.

Дешифратор	Склонности	Ответы
положительные	отрицательные	
Коммуникативные	номера вопросов 1-й строки	номера вопросов 3-й строки
Организаторские	номера вопросов 2-й строки	номера вопросов 4-й строки

Чтобы определить уровень коммуникативных и уровень организаторских склонностей, нужно высчитать их коэффициенты. Коэффициенты представляют собой отношение количества совпадающих ответов той или иной склонности к максимально возможному числу совпадений, в данном случае – к 20. Формулы для подсчета коэффициентов такие

$$K_k = K_x \setminus 20; K_o = O_x \setminus 20,$$

где

$K_k$  – коэффициент коммуникативных склонностей;

$K_o$  – коэффициент организаторских склонностей;

$K_x$  и  $O_x$  – количество совпадающих с дешифратором ответов соответственно по коммуникативным и организаторским склонностям.

Анализ результатов

В ходе анализа результатов сначала дают оценку уровня коммуникативных и организаторских склонностей испытуемого. Для этого пользуются шкалой оценок.

Шкала оценок коммуникативных и организаторских склонностей  $K_k$   $K_o$ :

0,10 – 0,45	0,2 – 0,55	1
0,46 – 0,55	0,56 – 0,65	2

0,56 – 0,65	0,66 – 0,70	3
0,66 – 0,75	0,71 – 0,80	4
0,75 – 1,00	0,81 – 1,00	5

Обработка результатов: С помощью ключа подсчитать количество совпадающих с ним ответов. Оценочный критерий К выражается отношением количества совпадающих ответов по каждому разделу к максимально возможному числу совпадений (к 20). Показатели будут варьироваться от 0 до 1 (это количественная характеристика). Для качественной стандартизации используются шкалы оценок.

Интерпретация результатов:

Испытуемый, получивший оценки 1, имеет крайне низкий уровень проявления организаторских или коммуникативных склонностей.

Испытуемый, получивший оценки 2, не стремится к общению, чувствует себя скованно в новой компании, предпочитает проводить время наедине с собой, ограничивает свои знакомства, испытывает трудности в установлении контактов с людьми и в выступлении перед аудиторией, плохо ориентируется в незнакомой ситуации, не отстаивает свое мнение, тяжело переживает обиды. Проявление инициативы в общественной деятельности крайне занижено, во многих делах он предпочитает избегать принятия самостоятельных решений.

Испытуемый, получивший оценки 3, стремится к контактам с людьми, не ограничивает круг своих знакомств, отстаивает свое мнение, планирует свою работу. Однако потенциал этих склонностей не отличается высокой устойчивостью.

Испытуемый, получивший оценки 4, не теряется в новой обстановке, быстро находит друзей, постоянно стремится расширить круг своих знакомств, занимается общественной деятельностью, помогает близким, друзьям, проявляет инициативу в общении, с удовольствием принимает участие в организации общественных мероприятий, способен принять самостоятельное решение в трудной ситуации.

Испытуемый, получивший оценки 5, активно стремится к организаторской и коммуникативной деятельности, испытывает в ней потребность. Быстро ориентируется в трудных ситуациях, непринужденно ведет себя в новом коллективе. В важном деле или создавшейся сложной ситуации предпочитает принимать самостоятельное решение, отстаивает свое мнение и добивается, чтобы оно было принято товарищами. Может внести оживление в незнакомую компанию, любит организовывать различные игры, мероприятия, настойчив в деятельности, которая его привлекает. Сам ищет такие дела, которые удовлетворяли бы его потребности в коммуникативной и организаторской деятельности.

Методика констатирует лишь наличный уровень развития коммуникативных и организаторских склонностей в данный период развития личности. Они не останутся неизменными в процессе дальнейшего развития людей. При наличии мотивации, целеустремленности и надлежащих условий деятельности данные склонности могут развиваться.

## **2) Вербальное упражнение "Попугай" (раздаточный материал)**

Упражнение предназначено для развития связной, чёткой речи, способности размышлять последовательно и логично.

**Качества:** логичность

Может использоваться как индивидуально, так и в процессе группового психологического тренинга.

**Содержание:**

*Многие люди, сами того не замечая, говорят и размышляют "как попугай", речь их похожа не на последовательность логически связанных между собой суждений, а на цепочку ассоциаций, каждая фраза в которой лишь "приходит на ум", будучи лишь связана с предыдущей какой-то общей идеей, похожестью. Например:*

*- Я сегодня ходила на занятия... А ты ходила? Что-то давно я тебя на занятиях не видела... О! Кстати, я тут такую прикольную в магазине видела сумочку... Я так хочу себе что-нибудь прикольное... Вот у тебя серёжки прикольные... Ну чё, пойдёшь завтра на занятия? Я вчера твоего Серёжку, кстати, видела... Он на остановке стоял... Вчера, кстати, такое кино классное показывали... Завтра, наверное, куплю ту сумочку... А то ходить не с чем... Давай погуляем сегодня...*

*Только на первый взгляд такая речь может показаться логичной, обдуманной, целенаправленной. Если критично анализировать подобные диалоги, то можно легко увидеть, что никакого особенного "вектора" они не имеют. Слова вылетают только потому, что они ассоциативно цепляются к предыдущим. И в итоге получается: человек сказал лишнего, пообещал лишнего...*

*Попробуйте понаблюдать за своей речью. Возможно, у вас нет этой ассоциативной проблемы. Тогда следующее упражнение вам не помощник. Но если есть, то попробуйте его.*

**Итак. Действовать будем от обратного.**

**Шаг 1.** Если проводите упражнение индивидуально, то приготовьте аппаратуру для записи звука. Выберите какой-нибудь неживой объект, которому совершенно всё равно до того, что вы говорите. Это может быть настольная лампа, книга, стул или ещё что-то. Поговорите с ним, расскажите, что сегодня с вами было, что вы думаете, поведайте содержание недавно виденного фильма. Не так важно, что вы говорите. Главное - продержаться минут 5-10. Послушайте запись несколько раз, проанализируйте. Попробуйте оценить долю фраз своей речи, которые были порождены ассоциациями с предыдущими, а не логическими рассуждениями. Поставьте себе "диагноз" в попугаях, например "40% попугая".

**Шаг 2.** Сядьте в удобное кресло. Расслабьтесь. Закройте глаза. Попробуйте успокоить свои мысли. Речь здесь идёт о внутренней речи, не о визуальных и звуковых образах, всплывающих в сознании. Вам надо добиться такого состояния, при котором можно смело сказать, что вы вообще ничего не говорите, даже про себя. Этого добиться совсем не просто. Возможно, вам потребуется периодическая тренировка на протяжении нескольких дней или недель. Тем не менее старайтесь, это важно. Научитесь хотя бы одну-две минуты проводить в полном молчании. Научившись, можете переходить к следующему шагу.

**Шаг 3.** На самом деле разговаривать с неживыми объектами сложнее, чем с живыми. Получая даже минимальную поддержку со стороны собеседника, мы говорим увереннее и - как нам кажется - осмысленнее. Однако, не умея разговаривать со стулом, не получится уметь говорить с людьми. Поэтому вернитесь к общению с неживыми объектами. Но теперь на качественно ином уровне. В самом начале разговора вы 1) определите вслух тему, цель вашей беседы, 2) очертите краткий план беседы, 3) проведите саму беседу. Это может выглядеть примерно так: "Дорогая лампочка, мне кажется, тебе будет интересно послушать про вред продолжительного времени проведения за компьютером. Я сначала тебе расскажу про то, что такое компьютер, потом про возможные последствия продолжительной работы за ним, потом про способы избежания оных. Итак...".

Нет большой нужды здесь записывать свою речь. На первом шаге вы уже получили некоторый опыт рефлексии "речи попугая", поэтому сейчас вполне достаточно по окончании разговора мысленно вернуться к нему и поставить опять себе оценку, например, "20% попугая".

**Шаг 4.** Разыграйте небольшую сценку. Ходите по своей квартире (или тренинговому залу) и рассматривайте неживые предметы. Повстречав что-то, что зацепило ваше внимание, остановитесь, поздоровайтесь с этой вещью, поговорите с ней как со старым другом, с которым давно не виделись и с которым хочется обсудить свежие новости и - может быть - как-то освежить отношения. При этом не забывайте про основной функционал этой вещи. Ваш диалог может выглядеть примерно так: "Здравствуй, пылесос! Давно тебя не видел... Как дела? У меня нормально... Может быть, займёмся как-нибудь на днях генеральной уборкой? Может, тебе помочь чем-то надо...". Старайтесь, чтобы ваша речь была предметна, последовательна, чтобы в ней была логика, структура. Совсем не такое простое упражнение, как может показаться на первый взгляд. Старайтесь продержаться хотя бы минут пять.

**Шаг 5.** Контролируйте свою речь в общении с реальными людьми. Помните, что она должна быть логична, последовательна. Оценивайте свою речь "в попугаях".

**Шаг 6.** Наслаждайтесь.