

**УЧРЕЖДЕНИЕ ОБРАЗОВАНИЯ  
«ПОЛОЦКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

**УПРАЖНЕНИЯ ПО РАЗВИТИЮ РЕЧЕВОЙ КОММУНИКАЦИИ**

**Составила: ст. преподаватель кафедры СГД Михно В.Б.**

**2015г.**

## ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА

В современном обществе владение навыками эффективного общения, средствами вербальной и невербальной коммуникации необходимо для каждого делового человека. От этого умения зависят не только успешность взаимодействия с другими людьми, конструктивность принимаемых решений, но и карьера специалиста, его профессиональный имидж. Характер содержания делового взаимодействия зависит, в первую очередь, от речевых средств общения, которые образуют в коммуникации существенную логико-смысловую линию.

Большую роль в формировании речевых компетенций студента специальности «Речевая коммуникация» играет активное использование системы тренинговых упражнений.

Настоящее пособие составлено на основе материалов сайта azps.ru А.Я. Психология ([azps@azps.ru](mailto:azps@azps.ru)) Представленная в пособии система тренинговых упражнений ориентирована на формирование и развитие следующих компетенций:

### **социально-личностные компетенции (СЛК):**

- СЛК-3. Обладать способностью к межличностным коммуникациям.
- СЛК-5. Быть способным к критике и самокритике.

### **академические компетенции (АК):**

- АК-2. Владеть системным и сравнительным анализом.
- АК-8. Иметь лингвистические навыки (устная).

### **профессиональные компетенции (ПК):**

- ПК-3. Собирать, систематизировать, обрабатывать и анализировать информацию.
- ПК-9. Вести переговоры с другими заинтересованными участниками.

На выходе прохождения тренинговой практики *студенты должны*

### ***уметь:***

- использовать приемы работы с языковым материалом для создания текстов, эффективно воздействующих на различные целевые группы;
- использовать коммуникативные стратегии и тактики;
- критически оценивать любые речевые события;
- противостоять манипуляциям над сознанием.

### ***владеть:***

- методами оценки стратегий речевого поведения языковых сообществ;
- приемами эффективного управления процессом социальной коммуникации;
- техникой речевого взаимодействия с аудиторией.

## СОДЕРЖАНИЕ СИСТЕМЫ ТРЕНИНГОВЫХ УПРАЖНЕНИЙ

### 1. Гештальтупражнение "Сила языка"

**Название.** Гештальтупражнение "Сила языка"

**Предназначение.**

Процедура группового коммуникативного тренинга. Участники разбиваются по парам, говорят друг другу по три фразы. Упражнение направлено на повышение коммуникабельности участников, уверенности в собственной речи.

Необходимое время: около 30 минут. Вспомогательные материалы не требуются.

**Качества.** Коммуникативная компетенция

**Содержание**

Шаг 1:

Сядьте лицом к лицу с партнером и, глядя ему в глаза, скажите три фразы, начиная каждую словами "я должен". Партнер при этом не предоставляет вам какую-либо обратную связь. Выслушав, он в свою очередь выскажет три фразы, начиная каждую словами "я должен".

Действие опять переходит к первому партнеру. Вернитесь к своим фразам и замените в них слова "я должен" словами "я предпочитаю", сохранив неизменными остальные части. Затем выслушайте измененные фразы в утверждениях партнера.

Поделитесь с партнером своими переживаниями.

Шаг 2:

По очереди с партнером скажите три фразы, начинающиеся словами "я не могу". И затем замените в них "я не могу" на "я не хочу", сохраняя остальные части неизменными. Поделитесь с партнерами своим опытом и посмотрите, можете ли вы почувствовать свою способность отказаться, а не свою некомпетентность или беспомощность.

Шаг 3:

По очереди произнесите три фразы, начинающиеся со слов "мне надо". Затем замените "мне надо" на "я хочу". Поделитесь своими переживаниями с партнером и посмотрите, ведет ли замена необходимости желанием к ощущению свободы или к облегчению. Является ли то, о чем вы говорили, чем-нибудь действительно жизненно необходимым для вас или чем-то тем, что вам хотелось бы, но без чего можете прожить.

Шаг 4:

По очереди с партнером скажите три фразы, начинающиеся словами "я боюсь, что", и затем поменяйте "я боюсь, что" на "я хотел бы", оставляя остальные части фраз без изменений.

Поделитесь своими переживаниями с партнером и посмотрите, мешает ли страх достижению важных целей и приобретению интересующего опыта.

В конце проводится коллективное обсуждение:

- Какие интересные моменты были подмечены участниками?
- Расширилось ли представление участников о силе языка?
- Правда ли, что слова вроде "я должен", "я не могу", "мне надо" отрицают вашу способность быть ответственным?
- Изменяя свой язык, можно ли сделать шаг к повышению ответственности за собственные мысли, чувства и действия.?

## 2. Коммуникативная техника "Малый разговор"

**Название.** Коммуникативная техника "Малый разговор"

**Предназначение.**

Довольно эффективный способ расположения к себе собеседника, вызова его интереса, предваряющий дальнейшее обсуждение серьезных проблем.

**Качества.** Коммуникативная компетенция

**Содержание**

Многие специалисты в области коммуникаций советуют обсуждение серьезных проблем ("большой разговор") предварять непродолжительным разговором на нейтральные темы, способные тем не менее заинтересовать собеседника. Задачи, которые решает "малый разговор":

1. Разговорить собеседника (он может быть просто не в настроении в данный момент с вами разговаривать).
2. Показать, что у вас есть общие интересы (хотя бы в жизненных мелочах), что в чем-то ваши образы мыслей совпадают.
3. Поднять настроение собеседнику, настроить на позитивный лад.
4. Показать, что вы - человек широких взглядов, наблюдательны, цените *разную* информацию.

Как происходит "малый разговор"?

Предположим, что вы направляетесь на встречу с деловым партнером. От него вы ждете важного для себя решения, но это решение может и не состояться. Войдя в кабинет, поздоровавшись и устроившись в кресле, *немедленно* начинаете свое небольшое занимательное информационное сообщение. Примеры:

- "Представляете, сейчас ехал сюда и увидел сидящих на дереве снегирей. Штук десять сидело. Красивые такие, красные как яблоки..."

- "Сегодня в новостях прочитал: налог на добавленную стоимость решили снизить..."

- "Вот подумалось: а ведь я у вас в этом кабинете в последний раз ровно сто дней назад был. Помню, у вас на столе еще ваза с красивыми цветами стояла..."

Темы такого рода "малых разговоров" желательно не "высасывать из пальца", а говорить предметно, интересно. Не стоит рассказывать свежих анекдотов, потому что скорее всего ваш собеседник лишь усмехнется в ответ и не подхватит нить разговора. Разговоров о политике, о больших общественных проблемах тоже желательно избегать. Если партнер по общению сильно занят или вы с ним мало знакомы, то лучше, скорее всего, сразу переходить к "большому разговору".

### 3. Коммуникативное упражнение "Антиномии"

**Название.** Коммуникативное упражнение "Антиномии"

**Предназначение.**

Процедура группового речевого тренинга. Участники придумывают антиномии - утверждения, противоречащие друг другу, и при этом оба истинные.

**Качества.** Коммуникативная компетенция

**Содержание**

Слово "антиномия" ввел в обиход немецкий философ Рудольф Гоклениус (он же кстати известен и тем, что предложил слово "психология" для обозначения науки о душе). Антиномия - два утверждения, одновременно и истинные, и ложные. По крайней мере, про эти утверждения нельзя сказать, что одно из них более истинно или более ложно по сравнению с другим. Известны антиномии Канта:

Мир конечен — Мир бесконечен.

Каждая сложная субстанция состоит из простых частей — Не существует ничего простого.

В мире существует свобода — В мире не существует свободы, но господствует только причинность.

Существует первопричина мира — Не существует первопричины мира.

Ведущий предлагает участникам тренинга придумать собственные антиномии. Они могут быть не такими глубокомысленными, как у Канта, можно предложить вполне бытовые парадоксы. Главное - чтобы оба утверждения хотя бы казались истинными.

Цель этого упражнения - показать важность умения рассуждать логически, развить языковую грамотность, показать хитрости, которыми пользуются ловкие ораторы для того, чтобы доказать, что "белое это черное".

Упражнение проходит так. Участники в свободном порядке высказывают свои антиномии. Ведущий и другие участники внимательно выслушивают "докладчика". Для наглядности антиномию желательно записать на доске или изобразить как-то схематически, в виде рисунка. Ведущий устраивает опрос других участников:

- Кто-нибудь согласен с тем, что оба эти утверждения верны? Почему?
- Может быть, кто-нибудь считает, что первое верно, а второе нет? Почему?
- Считает кто-нибудь, что первое неверно, а второе верно? Почему?
- Оставшиеся, очевидно, считают, что оба эти утверждения ложны. Так ли?

Основные задачи ведущего в процессе упражнения:

- помогать участникам высказывать свои мысли логично, стройно,
- обращать внимание участников на разного рода хитрости в рассуждениях.

#### **4. Коммуникативное упражнение "Вертушка жалобщиков"**

**Название.** Коммуникативное упражнение "Вертушка жалобщиков"

**Предназначение.**

Процедура группового речевого тренинга. Участники образуют два круга: внешний ("жалобщики") и внутренний ("консультанты").

**Качества.** Коммуникативная компетенция

**Содержание**

Из стульев составляется два круга: внешний и внутренний. Один стул внешнего круга должен находиться напротив одного стула внутреннего круга. Общее количество стульев должно соответствовать количеству участников. Если их число нечетное, добавляется ведущий.

Тем или иным способом участники разбиваются на две группы (если нечетное количество, то включается сам ведущий). Одной группе уделяется роль "экспертов", они занимают места во внутреннем круге. Вторая группа получает роль "жалобщиков", они занимают места во внешнем круге.

Ведущий сообщает, что каждый "жалобщик" должен будет пожаловаться каждому "эксперту". Для этого через каждую минуту все "жалобщики" дружно поднимаются и пересаживаются на соседнее место (по часовой стрелке). "Жалобщик" должен очень быстро и точно изложить суть своей жалобы. Желательно, чтобы жалоба была реальная, но можно использовать вымышленную. Жалоба может касаться совершенно любой стороны жизни. У одного "жалобщика" жалоба одна для всех "экспертов". "Эксперт", быстро выслушав "жалобщика" так же быстро выдает свою рекомендацию по этой жалобе.

Когда "жалобщики" сделают полный круг, движение не прекращается. Повстречавшись с прежним "экспертом", "жалобщик" уже рассказывает про советы других "экспертов", которые успел услышать. Задача "эксперта" на этом этапе - согласиться или опровергнуть рекомендации других экспертов. На это отводится тоже одна минута.

После второго круга "жалобщики" и "эксперты" меняются ролями.

В конце происходит обсуждение:

- Какие индивидуальные различия в манере разговаривать, слушать, в невербальном поведении участники успели заметить друг у друга?

- Много ли можно успеть сказать и услышать за одну минуту?

## 5. Коммуникативное упражнение "Верю - не верю"

**Название.** Коммуникативное упражнение "Верю - не верю"

**Предназначение.**

Процедура группового речевого тренинга. Направлена на развитие умения выявлять обман.

**Качества.** Коммуникативная компетенция

**Содержание**

Ведущий вызывает одного или нескольких добровольцев. Они должны выйти за дверь. Ведущий проверяет, нет ли у вышедших возможности подслушивать под дверью.

Далее следует произвести какие-то изменения в тренинговом зале. Можно сделать, например, следующее:

- поменять местами стулья (не важно, одинаковые они или нет),
- пересадить местами двух участников,
- открыть или закрыть окно,
- нарисовать на доске рожицу,
- измазать ведущему обувь мелом и т.п.

Это не должен делать сам ведущий, манипуляции должны быть произведены руками кого-то из участников (пусть это будет Василий). Ведущий произвольным образом разбивает участников на несколько групп. Одной группе он предлагает утверждать правду: "Василий взял и поменял местами вот эти два стула". Другим группам предлагается говорить ложь: "Это Ирина взяла и переставила стулья", "Это не Василий поменял стулья местами", "Василий вместе с Ириной поменяли стулья". Можно сделать и так, чтобы еще одна группа говорила истину: "Это не Ирина поменяла стулья".

Когда заходит вышедший доброволец (или добровольцы), каждая группа начинает отстаивать свою точку зрения. Предварительно не стоит визуально распределять участников по этим "группам влияния", добровольцы не должны догадаться (сразу по крайней мере) кто какой "партии" принадлежит.

Каждый из добровольцев должен сделать свой вывод и угадать, кто же произвел те или иные манипуляции.

Упражнение желательно провести несколько раз. В конце проводится обсуждение:

- Кто из добровольцев быстрее угадал истину?
- Как ему это удалось?
- Какие внешние признаки достоверно свидетельствуют об искренности, а какие - лишь косвенно?
- Можно ли каким-то специальным образом строить свои распросы, чтобы выяснить истину?
- Как лучше "уворачиваться"?

## 6. Коммуникативное упражнение "Враг - Друг"

**Название.** Коммуникативное упражнение "Враг - Друг"

**Предназначение.**

Процедура группового речевого тренинга. 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, состояние алкогольного опьянения, разговор на повышенных тонах, слишком активный интерес, нецензурная речь, агрессивная жестикуляция, слишком внимательный взгляд, активное сокращение дистанции, 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

жестикуляция, дружелюбная мимика и жесты, соблюдение дистанции, приятная одежда и в целом облик, сексуальность (для определенных ситуаций), 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?

## 7. Коммуникативное упражнение "Завершение предложения"

**Название.** Коммуникативное упражнение "Завершение предложения"

**Предназначение.**

Процедура группового речевого тренинга, направлена на развитие коммуникативной компетенции. Один участник рассказывает историю, при этом не заканчивая фразы; другие - делают это вместо него.

**Качества.** Коммуникативная компетенция

**Содержание**

Ведущий вызывает четыре добровольцев. Они отсаживаются несколько в стороне от основной группы.

Одному из добровольцев ведущий предлагает сделать рассказ о чем-то, что произошло как-то с ним в реальной жизни. При этом существует одно условие: каждое свое предложение рассказчик не заканчивает. Вместо него это делают трое других участников (по очереди).

Интрига состоит в том, что в конце рассказа рассказчик выбирает из трех того, кто, на его взгляд, был ближе всего к тому, что хотел сказать он сам. Примерно выглядит это так:

- Как-то раз шел я по улице и...
  - ... подскользнулся.
  - ... встретил знакомого.
  - ... тут у меня зазвонил телефон.
  - На самом деле я шел по улице и увидел бездомную собаку. Я зашел в магазин рядом, чтобы купить там...
  - ... колбасу.
  - ... колбасу.
  - ... сосиску.
  - Да я зашел, чтобы купить колбасу. Но выхожу я из магазина, а...
- После нескольких таких рассказов проводится обсуждение:
- Каким образом можно догадаться о том, что не договорил собеседник?
  - Может быть, у непосредственных участников упражнения возникли какие-то свои находки?

## **8. Коммуникативное упражнение "Интеллигентная грубость"**

**Название.** Коммуникативное упражнение "Интеллигентная грубость"

**Предназначение.**

Процедура группового речевого тренинга. Участники осваивают способ выражения своих мыслей в прямой форме.

**Качества.** Коммуникативная компетенция. Ассертивность

**Содержание**

Слово "интеллигентия" происходит от латинского "intellegentia" - понимание, рассудок, познавательная сила. По происхождению это слово близко к "интеллекту". Поэтому когда под словами "интеллигентный" и "интеллигентно" понимают мягкость, тактичность и т.п., то это идет несколько вразрез с исконным значением слова.

Для многих коммуникативных ситуаций это противоречие становится еще острее: когда человек говорит льстиво, витиевато, лживо и намеками, то он "ведет себя интеллигентно", а когда собеседник говорит то, что думает, прямо и не смущаясь правды, то он "грубиян и хам".

Ведущий предлагает участникам порассуждать над вопросами:

- Всегда ли приятно иметь дело с истиной? А с ложью?
- Если надо, если хочется говорить правду, то как, в какой форме это лучше делать?
- Можно ли варьировать свое поведение: в одних ситуациях вести себя "интеллигентно так", а в других - "интеллигентно сяк"?
- Какие яркие примеры "интеллигентных грубиянов" можно вспомнить из истории, художественной литературы?

В качестве исторического примера ведущий вполне может предложить Сталина, который был известен прямоотой в общении и которого за это осуждал еще Ленин, но который очень во многом именно этой особенностью стиля общения в сочетании с рациональностью добился уважения коллег по партии. В качестве литературного примера можно выбрать всеми известного профессора Преображенского из "Собачьего сердца", который в общении тоже не "вилял" и говорил прямо, что думает и чувствует. Можно вспомнить сюжет фильма "Осенний марафон", в котором главный герой в конце фильма не выдерживает постоянного давления на себя и начинает проявлять "интеллигентную грубость" ("Может, вам еще и полы помыть?..")

В процессе обсуждения у участников должно сформироваться ясное представление о понятии "интеллигентная грубость". Для этого ставятся вопросы:

- Чем отличается "просто грубость" от "интеллигентной грубости"?
- Каковы отличительные черты "интеллигентной грубости"?
- "Интеллигентная грубость" это самоцель или средство?

В конце с помощью участников разыгрывается несколько сценок. Сценарий первой определяет сам ведущий. Это может быть примерно такая ситуация:

Один коллега подходит к другому и, манипулируя, просит "прикрыть" его по работе: благодаря его нерасторопности и забывчивости был упущен крупный контракт на поставку некоторых товаров, от "жертвы" требуется сказать руководству, что срыв произошел по вине третьего лица.

Сценарии других сценок поручаются самим участникам. Для этого их можно разбить на несколько команд.

## **9. Коммуникативное упражнение "Ключевые слова"**

**Название.** Коммуникативное упражнение "Ключевые слова"

**Предназначение.**

Процедура группового речевого тренинга, направлена на развитие способности резюмировать основное содержание речи другого человека, находить точки, в которых можно развить коммуникативную ситуацию.

**Качества.** Коммуникативная компетенция

**Содержание**

Ведущий вызывает одного добровольца. Ему предстоит совершить небольшой рассказ о каком-то эпизоде из своей личной жизни. Желательно, чтобы этот эпизод содержал какую-то проблему, и эту проблему, быть может, сам человек до сих пор еще для себя не решил. Ведущий предупреждает добровольца, что его рассказ будут тщательно анализировать. Если он этого не хочет, то может отказаться.

Доброволец произносит рассказ. Остальные участники внимательно его слушают. Если доброволец сбивается, не знает как продолжить рассказ, ведущий в мягкой манере ему помогает.

После окончания рассказа ведущий предлагает участникам проанализировать рассказ и выделить в нем семь ключевых слов (понятий):

- эти ключевые слова должны отражать наиболее характерные моменты рассказа,
- ключевые слова должны отражать проблему,
- можно использовать сочетания из двух-трех слов, если нельзя ограничиться одним, и это будет считаться за одно ключевое понятие.

Список ключевых слов составляется участниками тренинга сообща. Сам автор рассказа в обсуждении участия не принимает. Если ключевых слов набирается больше семи, надо отсеять лишние. При этом какие-то можно объединять.

Когда список составлен, происходит переход к другому добровольцу и его рассказу. Так желательно повторить несколько раз.

В конце проводится обсуждение, на котором ведущий вместе с участниками рассматривает ситуации, в которых может помочь это умение выделять в речи собеседника ключевые слова. Ведущий обращает внимание участников на то, что каждое ключевое слово - это точка, в которой можно развить диалог в каком-то особенном направлении. Иногда собеседник специально, сознательно подбрасывает эти ключевые слова. Иногда он это делает бессознательно. Иногда даже вопреки своей воле.

## 10. Коммуникативное упражнение "Нейтрализация морализаторства"

**Название.** Коммуникативное упражнение "Нейтрализация морализаторства"

**Предназначение.**

Процедура группового речевого тренинга, направлена на развитие способности нейтрализовать морализаторство со стороны собеседника (так называемой "позиции родителя" по трансактному анализу).

**Качества.** Коммуникативная компетенция

**Содержание**

Ведущий вводит основные понятия трансактного анализа: "позиция ребенка", "позиция взрослого" и "позиция родителя". Приводит примеры того, как в общении проявляются эти позиции. Более подробно рассматривается "позиция родителя": склонность морализаторствовать, делать упор на долженствование, апеллировать к неким "общечеловеческим ценностям", большинство из которых - выдумка самого собеседника.

Примеры суждений, по которым можно судить о наличии "родительской позиции" у собеседника:

- "Надо всегда говорить только правду",
- "Нужно заботиться об интересах коллектива",
- "Надо уважать старших",
- "Мужчина должен хорошо зарабатывать",
- "Мужчины не плачут",
- "Женщина должна хорошо выглядеть",
- "Женщина должна уметь готовить",
- "Ты должен использовать все возможности, чтобы заработать деньги",
- "Что делаешь - всегда хорошо делай",
- "Начальник не должен показывать слабинку".

Упражнение состоит в том, чтобы научиться грамотно и уверенно опровергать такого рода максимы. Ведущий приводит пример:

- Если кто-то говорит мне, что каждая женщина должна уметь готовить, что я могу сказать в ответ?.. Например, что многие деловые женщины вообще не умеют готовить. Если у них есть время, они его тратят на воспитание детей, на самообразование, на отдых. А едят они в кафе и ресторанах. Если кто-то говорит, что начальник никогда не должен показывать подчиненным слабинку, что ему можно возразить?.. То, что подчиненные, зная слабые стороны начальника, будут более ценить его сильные качества.

Ведущий предлагает участникам высказать по одной такой максиме. Остальные участники должны предлагать варианты нейтрализации этих суждений. Чем больше будет таких вариантов, тем лучше.

В конце проводится обсуждение:

- Как нейтрализовать морализаторство и при этом не обидеть собеседника?
- Каковы общие схемы нейтрализации максим?

По последнему пункту сам собой напрашивается ответ: в целом согласиться с собеседником, но заметить, что есть целый ряд исключений ("Да, я согласен, что надо уважать старших, но бывают такие случаи, когда надо пойти наперекор мнению старшего, он сам потом будет вам в этом благодарен").

## 11. Коммуникативное упражнение "Ослабление суждений"

**Название.** Коммуникативное упражнение "Ослабление суждений"

**Предназначение.**

Процедура группового речевого тренинга. Участники осваивают способы смягчения слишком общих суждений, высказываемых собеседником ("Меня никто не любит", "Сейчас вообще не на кого положиться").

**Качества.** Коммуникативная компетенция

**Содержание**

Ведущий организует с участниками непродолжительное обсуждение такой проблемы, что многие люди в общении часто "скатываются" до слишком общих фраз, таких как:

- "Меня никто не любит",
- "Я никому не нужна",
- "Сейчас никто честно не сдает экзамены",
- "Все мужчины только об одном и думают" и т.п.

Разбирается три вопроса:

1. Почему люди "сыплют" такими общими и сильными утверждениями?
2. Как это мешает общению?
3. Стоит ли самому использовать такого рода утверждения?

Участники, скорее всего, сойдутся на том, что в целом такого рода утверждения вредны и мешают общению, но в некоторых случаях такие фразы являются следствием, проявлением внутренних переживаний человека, и поэтому его слишком строго за это нельзя судить.

Ведущий организует небольшую демонстрационную сценку. Для этого вызываются двое добровольцев. Одному можно, например, выделить роль мужа, который провел на работе напряженный день, пришел домой, собирается отдохнуть, но тут жена (второй доброволец) пристаёт с расспросами о том, как дела на работе. Задача "жены" - разговорить "мужа". "Муж" пытается отговариваться какими-то общими фразами.

Происходит обсуждение сценки:

- Какие общие фразы использовал "муж"?
- Почему эти фразы можно считать общими?
- Как бы в нормальном общении эти фразы могли звучать?
- Что делала "жена" для того, чтобы разговорить мужа?

Ведущий организует небольшой "мозговой шторм" по вопросу о том, как лучше парировать слишком общие фразы (суждения). Сначала на доске записываются идеи, затем (на втором этапе) они обсуждаются. Желательно близки идеи объединить между собой.

## 12. Коммуникативное упражнение "Открытые вопросы"

**Название.** Коммуникативное упражнение "Открытые вопросы"

**Предназначение.**

Процедура группового речевого тренинга, предназначена для развития коммуникативной компетенции.

**Качества.** Коммуникативная компетенция

**Содержание**

Ведущий проводит небольшую беседу, во время которой объясняет отличия открытых и закрытых вопросов. Открытый вопрос - тот, на который можно ответить множеством разных способов ("Как дела?", "Что ты можешь рассказать об Иван Иваныче?", "Где бы мне отдохнуть следующим летом?" и т.д.). На закрытые вопросы можно ответить двумя или несколькими ответами ("Ты вешишь больше ста килограммов?", "Какого цвета ручку мне выбрать?"). К закрытым вопросам относятся также альтернативные ("Ты хочешь бутерброд или блинчик?", "У кого мой степлер, у Василия или Иван Иваныча?", "Что было раньше, Римская империя или открытие Америки?") и числовые, даже если числовых ответов может быть бесконечно много ("Сколько у тебя детей?", "Интересно, сколько икринок в этой баночке?", "Как думаешь, в каком году будет конец света?").

Также ведущий объясняет, что открытые вопросы позволяют разговорить человека, побуждают его раскрыться, сказать что-то, за что можно уцепиться и развернуть беседу.

Пример:

- Привет! Как вчера провел вечер?
- Да нормально провел. С женой сходили, погуляли.
- А где вы с ней обычно гуляете?
- Да так... По скверу пройдемся, в кафе немного посидим.
- Интересно. А что вы там заказываете?
- Ну... Вчера вот шашлык ели, из-за него и поругались с женой.
- Как так?
- Да она первая начала...

Открытые вопросы побуждают собеседника дополнительную информацию, даже если ею раньше он и не собирался делиться. Закрытые вопросы могут наоборот способствовать тому, что человек замыкается. При этом самому опрашивающему сложнее развивать разговор:

- Привет! Хорошо вчера провел вечер?
- Да так. Нормально.
- С женой опять гуляли?
- Ну да.
- В кино ходили?
- Слушай, у меня тут работа срочная...

Само упражнение состоит в следующем. В центр круга вызывается доброволец. Остальные участники по очереди задают ему открытые вопросы на любую тему. Задача добровольца - так или иначе, на свое усмотрение, ответить на каждый вопрос. Если кто-то из спрашивающих сбился, он выбывает из круга. Может случиться так, что останется только один из спрашивающих. Он тогда объявляется победителем. Однако не стоит затягивать череду вопросов и ответов. К тому же участники обычно довольно скоро понимают разницу между открытыми и закрытыми вопросами, успешно контролируют свою речь. Отвечающего участника можно менять примерно через 15-20 вопросов к нему.

Упражнение заканчивается, когда ведущий замечает, что все участники успешно освоили технику открытых вопросов. В конце проводится небольшое обсуждение:

- Возникли ли какие-то сложности?
- Есть ли вопросы, которые сложно отнести к категории открытых или закрытых?
- Кто из отвечающих отвечал более многословно, кто менее? почему?

### 13. Коммуникативное упражнение "Работа с чужой ленью"

**Название.** Коммуникативное упражнение "Работа с чужой ленью"

**Предназначение.**

Процедура группового речевого тренинга, направлена на тренировку способности побуждать других людей к действию и - в целом - на развитие коммуникативной компетенции участников.

**Качества.** Коммуникативная компетенция

**Содержание**

Ведущий организует небольшой разговор про лень и ее природу. Тезисы, которые стоит рассмотреть:

1. Энергия человека это один из его основных жизненных ресурсов, просто так никто не будет тратить свою энергию.

2. Исключения могут составить худеющие люди, которые специально "сжигают килокалории". Однако даже у них есть лишь специально отведенное время для этого "сжигания", в остальное время они как и все живут согласно инстинкту сохранения энергии.

3. Есть люди более экономные (ленивые), есть менее (энергичные). Первые делают что-то, если "уж очень прижало" или "минимум действия - максимум результата". Вторые могут хвататься за все подряд, но и они почти никогда не выкладываются на все 100%.

4. Если хочешь кого-нибудь побудить сделать что-то, надо: а) показать, что это важно и принесет значительный вариант, б) сразу же объяснить, что трудов надо потратить минимум.

5. Все люди склонны к тому или иному самообману. Но у ленивых этот самообман проявляется особенно ярко: в ход могут идти какие угодно отговорки. Работать с отговорками очень сложно, поэтому: в) желательно вообще не давать человеку возможность изложить свои отговорки, г) если дело дошло до отговорок, то решительно отметить их, апеллируя при этом лишь к интересам собеседника.

Само упражнение состоит из того, что участники при поддержке ведущего отрабатывают конкретные способы:

а) как показать важность и значительность дела,

б) как показать легкость дела,

в) как можно ограничить человека в возможностях отговориться,

г) как можно парировать отговорки.

В упражнении минимум игровой составляющей, максимум рассуждений. Для затравки разыгрывается небольшая ролевая игра, в которой, например, один предлагает другому сходить вечером на футбол (хоккей, спектакль, концерт). Одна и та же сценка с участием одних и тех же участников может проигрываться множество раз.

Ведущий собирает идеи участников по каждому из четырех пунктов и записывает их на отдельном листе ватмана.

Надо обязательно обратить внимание участников на то, что способы - это не только слова, жесты, интонации, эмоции и т.п., но еще и манипулирование ситуацией. Можно, например, для того, чтобы у человека было меньше шансов на изложение своей отговорки, в некоторых случаях предложить ему дело по телефону.

В конце проводится обсуждение-резюме. По каждому из четырех пунктов надо выбрать тройку наиболее действенных методов.

#### 14. Коммуникативное упражнение "Разговор с конца"

**Название.** Коммуникативное упражнение "Разговор с конца"

**Предназначение.**

Процедура группового речевого тренинга, направлена на освоение основных коммуникативных тактик.

**Качества.** Коммуникативная компетенция

**Содержание**

Ведущий тренинга вызывает двух добровольцев. Он объясняет, что сейчас будет разыгрываться необычная ролевая игра. В этой игре нарушены причинно-следственные связи, а точнее - сюжет разворачивается от конца к началу. Ведущий сообщает, что одному игроку (условное обозначение которого X - "икс") он будет давать карточки с инструкциями. В них описывается как надо себя вести с другим игроком (Y - "игрек").

Сначала ведущий дает X карточку N5. Игрок X разыгрывает свою часть. Игрок Y разыгрывает свою (у него нет инструкции, поэтому он должен адаптироваться под поведение X). Затем ведущий дает X карточку N4. И так далее.

Называть себя игроками во время ролевой игры могут любыми именами, можно стандартными тренинговыми (указанными на бейджике). Карточки готовятся заранее, перед началом тренинга.

Пример

1

5. Вы выражаете радость по поводу того, что вам удалось договориться с Y.

4. Вы говорите Y, что не надо думать много, предложение-то хорошее.

3. Вы предлагаете взять Y на себя дополнительные обязательства, например мыть полы в конце дня.

2. Вы отказываетесь повышать зарплату, ссылаясь на то, что другие работники будут завидовать.

1. Вы соглашаетесь со словами Y о том, что он - хороший работник; про себя говорите, что и вы - ответственный руководитель.

Пример

2

5. Страшно ругаетесь. Говорите, что Y всегда завидовал вашему уму и способностям. Поэтому не хочет помочь. А ведь вы всегда относились к Y как к хорошему другу.

4. Спрашиваете, не может ли Y одолжить немного денег в займы. Ненадолго, года на три.

3. Выражаете огорчение и даже возмущение, что Y не проявляет заинтересованности в ваших делах.

2. Спрашиваете, готов ли Y вложить деньги в выгодное мероприятие.

1. Вы сообщаете Y, что нашли способ быстрого обогащения. Рассказываете об этом способе.

После разыгрывания каждой ролевой игры проводится анализ:

- Кто что понял из разыгрываемой сцены?

- Была ли у X какая-то тактика?

- Каковы общие впечатления у игроков и наблюдателей?

- Как лучше строить разговор для достижения собственных целей?

## 15. Коммуникативное упражнение "Речевая машина"

**Название.** Коммуникативное упражнение "Речевая машина"

**Предназначение.**

Процедура группового речевого тренинга. Направлена на развитие коммуникативной гибкости, языкового чутья.

**Качества.** Коммуникативная компетенция

**Содержание**

Ведущий вызывает четырех добровольцев. Им сообщается, что они сейчас все вместе будут рассказывать сказку "Колобок". Один доброволец отвечает за существительные, местоимения и имена собственные (*лес, он, Колобок* и др.) Другой отвечает за глаголы и деепричастия (*идет, идя* и др.). Третий - за прилагательные и причастия (*злой, идущий* и др.). Четвертый - за все остальные слова (предлоги, союзы, частицы, числительные, наречия).

Ведущий дает команду, участники рассказывают сказку. Остальные наблюдают.

- В конце проводится обсуждение:
- Каковы впечатления непосредственных участников?
  - Каковы впечатления наблюдателей?
  - Почему так сложно говорить вместе?
  - Если бы всегда было так тяжело говорить, не стали бы люди больше молчать?

## **16. Коммуникативное упражнение "Триалог"**

**Название.** Коммуникативное упражнение "Триалог"

**Предназначение.**

Процедура группового речевого тренинга, направлена на развитие коммуникативной гибкости.

**Качества.** Коммуникативная компетенция

**Содержание**

Ведущий предлагает называть словом "триалог" разговор троих людей, по аналогии с "диалогом". В этом упражнении предлагается сузить понятие "триалог" до искусственного: каждый участник триалога говорит так, будто бы находится в ситуации диалога:

- к собеседникам он обращается на "вы", подразумевая под этим "вы" сразу обоих других собеседников,

- нельзя также обращаться к кому-то косвенно, используя "он", "она" или производные ("он говорит", "я хочу ей сказать" и т.д.),

- разговор происходит не в произвольном порядке, а по очереди (первый, второй, третий, потом опять первый и т.д.).

Ведущий вызывает троих добровольцев. Рассаживает их широким равносторонним треугольником. Корпус каждого участника направлен должен быть все время ни на кого-то из двух других участников, а в промежуток между ними.

Между участниками разыгрывается любая несложная ролевая игра. Например "Сцена в ресторане":

Посетителю попадается в супе муха. Он высказывает возмущение официанту и директору ресторана. Задача официанта - свалить вину с себя на самого посетителя.

Задача директора - сгладить конфликт.

Ведущий следит за соблюдением правил. Если кто-то нарушает правила (например говорит: "Вы говорите, что в вашем супе муха была?"), ведущий просит изменить фразу.

После каждой ролевой игры проводится небольшое обсуждение:

- Удобно ли общаться в таком формате?
- Какие преимущества у него? недостатки?
- Хотели бы участники в реальной жизни так разговаривать?

## 17. Коммуникативное упражнение "Улучшенный телефон"

**Название.** Коммуникативное упражнение "Улучшенный телефон"

**Предназначение.**

Процедура группового коммуникативного тренинга. Упражнение направлено на развитие способности вникать в подтекст тех или иных фраз, анализировать невысказанное, а также на развитие умения облекать свои фразы в приемлемую форму.

**Качества.** Коммуникативная компетентность

**Содержание**

Есть известная детская игра "Испорченный телефон". Данное упражнение - как бы антипод той детской игры.

В основе упражнения лежит ролевая игра. Можно использовать разные сценарии. Главное - чтобы в ролевой игре принимало участие только два человека и чтобы эта ролевая игра могла состоять только из общения по телефону. Примеры сценариев:

1. Муж задерживается допоздна на работе (необходимо срочно закончить проект). Ему звонить разгневанная жена.

2. Из школы приходит ребенок и приносит двойку. Он звонит маме на работу и сообщает эту печальную новость.

3. 1 апреля один человек звонит другому, чтобы разыграть, но попадает на другого человека, поэтому разыгрывает случайного адресата.

4. Соискатель звонит потенциальному работодателю.

Для этого упражнения вводится фантастический элемент: будто в продаже появились уже телефоны, которые могут улучшать речь говорящего, то есть делать ее более четкой и искренней. Для каждой ролевой игры выбираются из оставшихся участников двое, которые будут играть роль этих самых "улучшенных телефонов".

За каждым из двух игроков, которые участвуют в ролевой игре, закрепляется свой "улучшенный телефон". Таким образом, игрок, "говоря по телефону", сначала сообщает что-то "улучшенному телефону". Тот должен:

1. Улучшить речь абонента (исправить ошибки, удалить слова-паразиты и т.д.)

2. Сделать речь более искренней (исправить вранье, сделать явными намеки и т.д.)

И от "улучшенного телефона" сообщение уже попадает к другому "абоненту". Тот отвечает через свой "улучшенный телефон". Так продолжается до исчерпания сюжета ролевой игры.

Разыграв несколько ролевых игр, ведущий может вводить интересные новшества. Вместо двух "улучшенных телефонов" можно использовать только один. При этом одного игрока, например, можно вывести из тренингового зала, поместить в некоторое комфортное помещение, предоставить настоящий телефон, по которому он будет разговаривать с "улучшенным телефоном". Наблюдателям, таким образом, останется лишь гадать, что на самом деле говорил тот, удаленный игрок.

В конце проводится обсуждение:

- С какими сложностями сталкивались "улучшенные телефоны"?

- Кому было тяжелее, игрокам или "телефонам"?

- Если на самом деле в телефонах была бы такая функция, удобно ли это было?

- Может ли проявление искренности в общении переломить ход разговора?

## 18. Манипулятивное упражнение "Убалтывание"

**Название.** Манипулятивное упражнение "Убалтывание"

**Предназначение.**

Процедура речевого тренинга. Участники учатся "убалтывать".  
Упражнение рекомендуется проводить для более-менее "разогретых" участников.

**Качества.** Коммуникативная компетенция

**Содержание**

Многие манипуляторы - сознательно или нет - пользуются "приемом убалтывания". Если при обычном, "здоровом" разговоре люди рассказывают, доказывают, опровергают, обсуждают и т.д., то при "убалтывании" ставится цель подавить собеседника, лишить его воли и свободы в словах, склонить к принятию невыгодного решения (лишь для того, чтобы прервать надоевшую беседу). Борьба с такими манипуляторами не так просто, но все же возможно.

Ведущий разбивает участников на пары с помощью жребия, при этом в парах определяются первые и вторые номера. Если количество участников нечетное, образуется одна тройка. Дается задание:

- Задача первых номеров в этом упражнении - надоесть своей болтовней вторым номерам. Говорить можно о чем угодно: об учебе, работе, компьютерных играх, спорте, одежде, моде - о чем угодно. Главное - добиться, чтобы второй номер "сдался". Соответственно задача вторых номеров - как можно дольше не сдаваться и слушать болтовню. Если вы не выдержали и сдались, тогда поднимаете руку, показывая, что сдались, отходите в угол. Вам наказание - несколько раз отжаться от пола. После этого можете выйти из зала и отдохнуть немного в коридоре.

Во время выполнения упражнения ведущий ходит и внимательно наблюдает за происходящим. Если группа довольно большая, она может производить значительный шум, который при этом идет по нарастающей. Ведущий сам определяет, доверяясь своей профессиональной интуиции, когда следует прекратить упражнение.

После этого происходит обсуждение:

- Кто сдался первым? почему?
- Кто так и не сдался? почему?
- Сложно ли говорить без остановки?
- У кого-нибудь не получилось говорить длинно и без пауз?
- Сложно ли слушать такую болтовню? что было тяжелее всего?
- О каких вещах можно болтать часами?

После обсуждения участники в своих парах меняются местами.

## 19. Манипулятивная игра "Полная демократия"

**Название.** Манипулятивная игра "Полная демократия"

**Предназначение.**

Процедура группового речевого тренинга. Участники "демократично" управляют поведением одного из своих сотоварищей.

**Качества.** Коммуникативная компетенция

**Содержание**

Ведущий предлагает участникам поиграть в "полную (стопроцентную) демократию":

- Представьте, что демократические принципы распространились не только на политику, сферу государственного и муниципального управления, но и на вашу личную жизнь. Отныне вы и шагу не сможете сделать без того, чтобы не согласовать свое поведение с группой товарищей...

Кресла лучше составить для этого упражнения не кругом, а полукругом, так, чтобы большая часть зала представляла своего рода "арену", на которой будет действовать жертва. Выбирается один доброволец. Он поднимается со своего места. Ведущий, сидя вместе с другими в полукруге, обращается к участникам:

- Вот перед нами стоит Александр (Дмитрий, Елена, Наталья...). Что-то он скучает, надо чем-то его занять. Какие будут предложения? [после короткой паузы] Может, пусть он попрыгает на одном месте? Кто за? Кто против? Предложение принято (отклоняется)...

Если предложение отклоняется, то ожидаются новые идеи, которые сразу же ставятся на голосование. Доброволец-жертва воплощает в жизнь решение "парламента".

Исполнитель наравне с другими принимает участие в голосовании. Не обязательно предварительно это сообщать. Ведущий, заметив, что доброволец сам не принимает участия в голосовании, высказывает сентенцию: "А вы почему не принимаете участие в собственной судьбе? Вы же не раб, вы полноценный гражданин!"

Рано или поздно может наступить момент, когда доброволец-жертва категорически отказывается исполнять принятое решение. Тогда его "сажают в тюрьму" - отводят в один из углов тренингового зала (который предварительно можно обозначить табличкой "тюрьма").

После 5-10 заданий доброволец-жертва садится на место, его место занимает другой доброволец (если такой вообще найдется). Если добровольца нет, то "доброволец" выбирается голосованием. Игра продолжается.

В конце проводится обсуждение:

- Каково быть исполнителем чужой воли?

- Что было приятнее, исполнять чью-то волю или диктовать свою волю другим людям?

- Какие приемы манипуляции кто заметил?

- Было ли чувство обиды? благодарности? какие-то иные чувства?

- Как лучше противостоять давлению на тебя со стороны большой группы людей? какие здесь возможны приемы, тактики, стратегии?