DOI: 10.17117/ns.2014.02.127

Поступило в редакцию: 25.12.2014

<http://ucom.ru/doc/ns.2014.02.127.pdf>

inf@guu.ru

Филиндаш Л.В. Методика проведения тренинга «Эффективные коммуникации»

Filindash L.V.
The methodology of the training
on "Effective Communication"

В статье представлены игровые методики, формирующие коммуникативные навыки. Тематика заданий ориентирована на выбор учащимися своей профессиональной перспективы
Ключевые слова: тренинг, деловые и ролевые игры, коммуникативные навыки, лидерство

Are presented the techniques of developing communication skills in training. The topics of the tasks are focused on the selection by the students for their professional prospects
Key words: training, business and role games, communication skills, leadership

Филиндаш Лариса Васильевна

Кандидат философских наук, доцент,
зам. зав. кафедрой
Государственный университет управления
г. Москва, Рязанский пр., 99

Filindash Larissa Vasilievna

Candidate of Philosophical Sciences, associate
Professor, deputy Head of the Department
State University of Management
Moscow, Ryazan ave., 99

Данный коммуникативный по цели тренинг состоит из профориентированных по тематике игровых заданий, ролевых и деловых игр. Предложенные варианты вопросов, тем для обсуждения, списки профессий, ролевые тексты и т.д. могут быть заменены ведущим в зависимости от уровня подготовленности аудитории, целей тренинга, места проведения и его продолжительности.

Для обеспечения нужного результата необходимо провести подготовку тренинга: продумать организационные условия (место, а именно комфортную аудиторию с необходимым количеством подвижных столов и стульев, и время проведения, например, 1-2 дня по 8 часов), пригласить 8 – 16 участников, проверить исправность технических средств и наличие оборудования, распечатать раздаточные материалы. Как правило, тренинг проводится одним или двумя ведущими, например, тренером и модератором.

В зависимости от продолжительности обучения тренинг может включать от одного/ трех до пяти и больше модулей. Одним из вариантов содержания тренинга «Эффективные коммуникации» является совокупность пяти модулей:

- Модуль 1. Виды деловых коммуникаций. Коммуникативные навыки; Модуль 2. Слушание как коммуникативное умение;
- Модуль 3. Средства невербальной коммуникации;

Модуль 4. Презентация как вид деловой коммуникации;

Модуль 5. Переговоры.

Цель тренинга: систематизация знаний о видах, функциях и средствах деловых коммуникаций, совершенствование навыков деловой презентации и ведения переговоров.

Вступление.

Вступление формулирует цели тренинга, включает в себя приветствие, представление тренера, ввод правил, сбор ожиданий, знакомство участников. Оно нацелено на создание позитивной для обучения атмосферы, преодоление коммуникативных барьеров, установление контакта и конструктивного диалога всех участников тренинга, актуализацию лексического запаса качественных прилагательных, навыка создания топоса «свойства – качества – характеристика».

1. «Действую по правилам» / «Устанавливаем правила»

Для справки: контактоустанавливающие средства (языковые средства совместности, вопросно-ответная форма изложения, риторические вопросы), помогают удерживать внимание аудитории, побуждают к совместному речемыслительному действию. Например: Не хотите ли вы...; А не начать ли нам...; Почему нам не начать...; Который же...; А что если... и т.д.

Тренеры предлагают свои правила работы (например, не опаздывать, активно участвовать от начала до конца, соблюдать регламент, высказываться по одному).

Примеры предложений правил: Активность. «Мы хорошо знаем, что активность – залог результативной работы, скажем «нет» пассивным наблюдателям, «пассажирам»./ Пунктуальность, дисциплинированность. «Что же нам мешает отключить мобильные телефоны и не опаздывать в аудиторию после перерывов?». /Правило «Здесь и сейчас». «А что если мы будем работать одновременно, слаженно, отрабатывать необходимые навыки все вместе, здесь и сейчас, пока не накопилась неясность». /Говорим по одному. «Почему нам не воспользоваться правилом поднятой руки?»

2. «Хочу что знать и уметь?» / «Хочу чему научиться?»

Тренер предлагает вопрос для обсуждения (визуализация на флипчарте): какие навыки необходимы при деловых коммуникациях? Ответы участников фиксируются на флипчарте. Обсуждение обычно показывает, что наиболее важными навыками являются навыки публичного выступления, общения с аудиторией, аргументации, слушания.

3. «Строим сеть взаимосвязей» / представление тренеров и участников.

Инструкция: на выданных тренером бейджах участники записывают любое выбранное ими обращение (имя, прозвище, псевдоним, отчество нежелательно). Каждый участник на флипчарте фиксирует свое имя, обводит кружком и проводит не более 3 линий к другим участникам, при этом он кратко характеризует себя и объясняет общее между собой и другими, используя языковые средства совместности. Первыми начинают строить «сеть» тренеры. Они задают темы общих связей (место жительства, круг интересов, черты характер-

ра, хобби, интересующая профессия). В конце тренеры делают вывод об общих темах коммуникаций в группе.

Информационный блок. Приемы диалогизации речи: языковые средства совместности (мы с вами знаем...), вопросно-ответная форма изложения, риторические вопросы, вводные слова и вставные конструкции, обращения и др..

4. «Какой Я и ТЫ?»

Инструкция: для выполнения упражнения участники садятся в круг и по очереди представляются группе. Каждый участник группы называет свое имя и личностное качество, за которое его можно ценить, любить, уважать и т.д. Первый участник называет свое имя и качество, второй – называет имя и качество первого, затем свое имя и качество и т.д. Таким образом, имена и качества нарастают как снежный ком. Последний участник называет всех.

Например: Павел – прогрессивный (или перспективный, или положительный), Андрей – активный, Константин – конструктивный и т.д.

Целесообразно выстроить цепочку 2-3 раза, если в группе больше двадцати человек. Желательно, чтобы игроки не меняли свое личностное качество. При обсуждении необходимо обратить внимание на то, что помогало выполнить упражнение, в каких случаях возникало волнение или затруднение, какие использовали приемы для запоминания, кому пришлось труднее.

Основная часть.

Содержание основной части тренинга, представленное в модулях, фиксируется на флипчарте, оглашается тренером/ами, увязывается с положительными ожиданиями участников, обеспечивающих обратную связь для оценки эффективности работы.

Модуль 1. Виды деловых коммуникаций. Коммуникативные навыки.

Содержание модуля. Виды, функции и суть деловых коммуникаций. Устные и письменные коммуникации, вербальные и невербальные, прямые и опосредованные. Коммуникационные навыки. Суть и функции деловых коммуникаций. Этапы и участники процесса коммуникации. Информационные «шумы» и их преодоление в коммуникациях. Двухсторонняя коммуникация. Обратная связь.

Цели: Модуль нацелен на развитие языковой компетентности и речемыслительной деятельности, выработку навыка использования разных типов вопросов, выбора слова – концепта в соответствии с его лексическим значением, использования паронимов и синонимов в соответствии с концептом, формирование коммуникативных навыков лидера.

Для справки: к понятию коммуникативного лидерства относят умение критически мыслить, отстаивать свою позицию, формулировать аргументы, выступать в роли оппонента, владеть риторическими навыками сопоставления, уподобления, сравнения, противопоставления.

1. «Азбука профессий»

Инструкция: 1 этап – назвать профессии на букву. Например, первая команда называет профессии на букву «В» (ветеринар, виолончелист, водолаз, водомер, водитель, воспитатель, врач). Вторая команда называет профессии на буквы «К» (контролер, киноартист, крановщик, кочегар, киномеханик, космо-

навт, кабельщик, кровельщик, каменщик, кутюрье, кондитер, кондуктор). Третья – на «П» (проводник, плотник, пилот, пожарный, полицейский, полярник, пограничник, печник, пиротехник, повар, пекарь, портной). Побеждает та команда, которая назвала больше профессий.

2 этап – актуализировать признаки концепта труд (труд, работа, дело, занятие, деятельность) и записать слова с корнями: -труд-, -раб-, -дел-. Например, выработка, трудящийся, отделка, обработка, работница, трудовик, рабство, раб, работенка, работешка, работка, деляга, делишки, трудовень, работный, работать, трудиться, рабский труд, трудный и т.д. Побеждает та команда, которая назвала больше профессий, концептов.

3 этап – проиллюстрировать примерами пословицы: хорошая работа любую должность возвышает; ударная работа человека красит; всякая работа мастера хвалит; хорошая работа два века живет; каков мастер, такова и работа; быстро сделанная работа хорошей не бывает, неторопливая работа указывает на искусного мастера.

Информационный блок. Профессия (от лат. *professio* – от *profiteor* – объявляю своим делом) – род трудовой деятельности, требующий определенной подготовки, знаний, умений, навыков, приобретаемых в результате специального обучения или на практике, и являющийся обычно источником существования. Специальность – это вид занятия в рамках одной профессии. Должность – это служебная обязанность, круг действий, исполняемых человеком. Концепт (лат. *conceptus* – понятие) – многозначный термин, содержание понятия, смысловое значение имени (знака), устойчивая языковая или авторская идея, имеющая традиционное выражение, например, рабочая сноровка, рабочая закалка.

«Делаем выбор...»

Инструкция: На флипчарте вывешивается лист с перечнем профессий, специальностей, должностей. Группа делится на три команды, участники которых должны выписать за пять минут соответственно только названия профессий (первая команда), специальностей (вторая команда), должностей (третья команда). Результаты представляются на флипчарте и оглашаются.

А. Профессия	Б. Специальность	В. Должность
Бухгалтер	офтальмолог	президент
врач	учитель начальных классов	главный бухгалтер
Программист	инженер-системотехник	заведующий отделом легкой промышленности
Учитель	продавец продовольственных товаров	директор
Юрист	стоматолог	главный врач
Инженер	окулист	завуч

Примерный перечень профессий и специальностей: меценат, маклер, бухгалтер, завуч, волонтер, уборщица, управляющий, спонсор, врач, менеджер, программист, учитель, юрист, окулист, президент, дворник, дистрибьютер, главный бухгалтер, старший инженер, офтальмолог, учитель начальных классов, инженер, менеджер по персоналу, заведующий отделом легкой промыш-

ленности, инженер-системотехник, продавец продовольственных товаров, мерчендайзер, диджей, директор, поручитель, посредник, руководитель, главный врач, реализатор, стоматолог, монтажник, плотник, слесарь, токарь, швея, штукатур, электромонтер, медсестра, официант, кассир, машинистка, наборщик, телефонист.

3. «Угадай профессию» (вариант 1)

Инструкция: На флипчарте вывешивается таблица «Типы вопросов» (1). Игрок получает карточку, на которой записано название конкретной профессии (швея, слесарь, водитель). Задача остальных – отгадать профессию, используя только закрытые вопросы, при этом игрок может отвечать только «да» или «нет». Тренер подсчитывает количество заданных закрытых вопросов. / Второму игроку задают только открытые вопросы, которых требуется значительно меньше. Этот эксперимент позволяет продемонстрировать, что открытые вопросы дают большее количество информации./ Третьему игроку задают альтернативные/ уточняющие вопросы.

Информационный блок/ кластер. Существуют так называемые резонные вопросы, синонимами которых являются прилагательные: аргументированные, законные, мотивированные, обоснованные, оправданные, основательные, правомерные, разумные, рассудительные, умные.

Чтобы ответить на такой тип вопроса, нужно перефразировать его, чтобы убедиться в правильности его понимания, и ответить как можно точнее.

Таблица 1. Типы вопросов

Тип	Характеристика	Цель	Примеры
1. Закрытые вопросы	Ответы «да» – «нет»	Получить согласие, подтверждение или опровержение	Вам важно мнение родителей при выборе профессии?
2. Открытые вопросы	Развернутые ответы, начинаются словами: Где? Что? Когда?	Получить общую информацию или паузу для обдумывания.	Какая профессия, на Ваш взгляд, самая почетная? Почему Вы так считаете?
3. Альтернативные вопросы	Ответы в виде выбора одного из вариантов, который обозначается в самом вопросе.	Предоставить варианты выбора. Понять области интересов клиента.	Вы выбираете строительство и эксплуатацию зданий и сооружений или земельно-имущественные отношения?
4. Сфокусированные/ Уточняющие	Конкретный ответ, начинаются с вопросительных слов.		Сколько профессий Вы рассмотрели? (ответ – конкретное число).

«Угадай профессию/ специальность» (вариант 2)

Инструкция: На флипчарте закрепляется таблица «Признаки профессий» (2). Участники разбиваются по парам и загадывают друг другу какую-либо профессию/специальность, кодируя их с помощью определенных признаков, записывая их на флипе. При отгадывании можно назвать несколько вариантов профессий, подходящих под указанные признаки. После совместного обсужде-

ния определяется победитель, наиболее точно установивший соответствие профессиональных признаков к заданной профессии.

Таблица 2. Признаки профессий

Цели труда	Предметы труда:
1.Оценивать, проверять/ 2.Исследовать что-либо, делать открытия. 3.Перевозить людей, грузы. 4.Изготавливать предметы. 5.Учить, воспитывать, консультировать. 6.Создавать произведения искусства. 7.Руководить людьми. 8. Обслуживать кого-либо или чего-либо.	1.Человек. 2. Информация. 3. Финансы. 4. Техника. 5. Искусство. 6. Животные и растения. 7. Изделия и продукты. 8. Природные ресурсы.
Средства труда	Условия труда
1. Ручные. 2. Механические. 3. Автоматические. 4. Компьютерные. 5. Мышление. 6. Голос, мимика, пантомимика. 7. Физические возможности организма. 8. Органы чувств.	1. Бытовой микроклимат. 2. Помещения с большим числом людей. 3. Разъезды и командировки. 4. Открытый воздух. 5. Экстремальные условия. 6. Работа на дому. 7. Особые условия. 8. Повышенная ответственность

Пример кодирования профессии: в разделе таблицы (2) «Цели труда» находим пункт 2 (исследовать что-либо, делать открытия); в разделе «Средства труда» находим пункты 1 и 2 (ручные, механические); в разделе «Предметы труда» находим пункт 8 (природные ресурсы); в разделе «Условия труда» находим пункт 4 (открытый воздух). Определяем профессию – «геолог».

Информационный блок/ кластер. Профессии группируются по типам – по предмету труда (человек- природа; человек – техника; человек- человек; человек – знаковая система; человек – художественный образ). Внутри каждого типа профессии разделяются на классы: по характеру труда (исполнительский и творческий) или в соответствии с целями труда (гностические, преобразующие, изыскательные). Классы профессий подразделяются на отделы в зависимости от орудия труда или средств производства, которые в свою очередь составляют группы по условиям труда.

Алгоритм типологии и классификации профессий: типы – по предмету труда – на что направлен труд/ классы – по целям труда – какова конечная цель труда/ отделы – по орудиям труда – что использует, какой инструмент/ группы – по условиям труда – где работает.

«Угадай профессию» (вариант 3)

Инструкция: используя материалы таблицы 3, участники двух команд должны 1) образовать концепты, связанные с профессиями; 2) определить, какое слово («изыскательный» или «изыскательский») следует использовать, если мы говорим о целях труда (таблица 2).

Информационный блок/ кластер: Паронимы (от греч. пага – «возле», «мимо» и опута – «имя»). Изыскательный – занятый поисками, разысканиями

кого/чего-либо. Синонимы: поисковый, разведывательный. Изыскательн/ый/ая экспедиция, операция, мысль/ Изыскательский – относящийся к изыскателю, принадлежащий ему. Синоним: исследовательский. Изыскательск/ий/ая/ие: группа, партия, работы. Сравните: изыскательные труды – труды, посвящённые каким-либо изысканиям; изыскательские труды – труды изыскателя.

Таблица 3. Паронимы – концепты

№	Паронимы	Понятия
1	Артистичный/ артистический	Жизнь/ Поза/ Поведение/ Судьба/ Способности / Ребенок
2.	Будний / будничный:	Труд/ Работа/ Дело/ Занятие/ День/ Заботы Жизнь
3	Великий/ величественный	Писатель/ Композитор/ Исполнитель/Панорама/ Архитектура/ Здание / Руины
4	Военный/ воинский:	Долг/ Дело/ Доблесть/ Звание/ Человек/ Промышленность/ Парад/ Часть/ Честь
5	Гуманная /гуманитарная	Профессия/ Позиции/ Решение/ Наука/ Закон/ Сфера/ Проблемы
6	Гуманитарная/ гуманистическая	Реформа/ Исследование/ Катастрофа/ Идеи Движение/ Общество/ Мировоззрение
7	Деловой/ деловитый:	Вид/Разговор/Встреча/Письмо/ Круги/Связи/ Стиль одежды/ Стиль поведения
8	Дельный/ деловитый:	Человек / Совет/ Предложение/ Походка/ Вид/ Манеры
9.	Изыскательный/ изыскательский	Работа специалистов/ Работа/ Группа/ Спор Труд/ Экспедиция/ Операция

4. «Дискуссионные качели»/ 5. «Столкновение мнений»

Инструкция: в обеих играх участники двух команд предлагают 5-10 аргументов к определенному тезису, при этом тезисы для команд выбираются противоположными по содержанию. Ведущий или выбранный участник задает уточняющие вопросы представителям обеих команд и опровергает их доводы. Затем участникам команд предлагается высказаться в защиту своей позиции (только один аргумент). Ведущий и судьи подводят итоги, сравнивают аргументацию команд, называют победителя.

Примеры тезисов: 1. «Понятие «рабочая аристократия» относится к людям высокого достатка» /«Понятие «рабочая аристократия» не относится к людям высокого достатка» («Понятие «рабочая аристократия» относится к рабочим, которые гордятся своей профессией»). 2. «При выборе профессии мне важно учитывать мнение моих родителей» /«При выборе профессии мне не важно мнение родителей». 3. «В период реиндустриализации главной задачей становится подготовка квалифицированных рабочих» /«В период реиндустриализации главной задачей становится развитие промышленного производства».

Для справки: Признаками дебатов считаются соблюдение временного лимита, разнообразие и объективность критериев, уважение партнеров.

6. «Какая профессия креативнее?»

Инструкция: 1 этап. Участники двух команд из таблицы «Типы профессий» (4) за 10 мин. представляют на флипе исполнительские по характеру труда профессии (группа «Человек – техника»)/ творческие профессии (группа «Человек – знаковая система»).

2 этап. Участники двух команд за 10 минут должны представить на флипчарте только творческие или только исполнительские профессии, дополнив таблицу «Классификация профессий» (5).

3 этап. Представители двух команд защищают противоположные позиции, выдвигая аргументы в защиту только творческих/ только исполнительских профессий. *Для справки.* Участники защищают, например, личные интересы учащегося, семейные традиции, учебная успеваемость, востребованность профессии обществом, наличие возможностей для поступления в ВУЗ и другие.

4 этап. Участники двух групп представить на флипе аргументы в пользу/ против систематизации профессий, показанной в таблице «Классификация профессий» (5).

Побеждают команды, чьи аргументы сильнее. Подводится итог (многие профессии нельзя подразделять на творческие и исполнительские).

Таблица 4. Типы профессий (по предмету труда)

Типология	Профессии
Человек – природа	Агроном, биолог, ветеринар, геолог, егерь, животновод, зоотехник, микробиолог, пчеловод, почвовед, садовник, пчеловод, почвовед, флорист
Человек – техника	Автомеханик, водитель, водолаз, инженер-механик, инженер-электрик, инженер-конструктор, мастер столярно-плотничных и паркетных работ, мастер столярного и мебельного производства, монтажник санитарно-технических и вентиляционных систем и оборудования, пирометрист, радиотехник, раскройщик верха обуви, раскладчик лекал, сварщик (электросварочные и газосварочные работы), связист, слесарь, техник – механик, техник-технолог общественного питания, токарь, швея, электрослесарь
Человек – человек	Адвокат, администратор, воспитатель, врач, инженер – организатор производства, инспектор полиции, мастер производственного обучения, менеджер, няня, организатор торговли, официант, парикмахер, педагог, продавец, психолог, следователь, социолог, судебно-медицинский эксперт, торговый представитель, тренер, учитель, хирург, экскурсовод
Человек – знаковая система	Аудитор, бухгалтер, делопроизводитель, корректор, логистик, маркетолог, мастер по обработке цифровой информации, математик, оператор фотонаборного автомата, плановик, почтовый работник, программист, редактор издательства, специалист по налогообложению, стенографистка, телеграфист, нотариус, радиооператор, радист, специалист по налогообложению, финансист, фотограф, чертежник-картограф, языковед
Человек – художественный образ	Архитектор, актер театра, артист балета, гравер, дизайнер интерьера, живописец по фарфору, имиджмейкер, искусствовед, композитор, концертный исполнитель, лепщик – модельщик архитектурных деталей, маляр, музыковед, настройщик музыкальных инструментов, специалист по рекламе, стеклодув, театровед, фотограф, художник – декоратор, художник – реставратор, цветовод – декоратор, шлифовальщик камней

Таблица 5. Классификация профессий

Типы профессий	Исполнительские	Творческие
«Человек – человек»	Медсестра, милиционер, официант, продавец, социальный работник, ...	Менеджер, психолог, учитель, экскурсовод, ...
«Человек – техника»	Монтажник, плотник, слесарь, токарь, швея, штукатур, ...	Инженер, конструктор, технолог, космонавт, ...
«Человек – знаковая система»	Кассир, машинистка, наборщик, телефонист, ...	Бухгалтер, сейсмолог, переводчик, программист, ...
«Человек – художественный образ»	Закройщик, парикмахер, повар, портной, фотограф, гравер, ...	Дизайнер, скульптор, архитектор, музыкант, ...
«Человек – природа»	Животновод, садовник, фермер, озеленитель, лесовод, ...	Агроном, ветеринар, геолог, биолог, химик, ...

Модуль 2. Слушание как коммуникативное умение

Содержание модуля. Особенности активного слушания. Техники активного слушания.

Цель модуля: познакомить с нравственно-этическими нормами российской образовательной системы, выработать способы преодоления искажения информации при ее передаче, актуализировать техники активного слушания: прояснения, переспрашивания, эмпатии, выражения сопереживания.

Информационный блок. Слушание как метод восприятия информации занимает в деловом общении 40 % рабочего времени; говорение – 35 %, чтение – 16 %, письмо – 9%. Наиболее эффективным средством коммуникации является активное слушание – форма, позволяющая устранить искажения информации, продемонстрировать сопереживание, установить обратную связь.

1. «Ценный багаж»/ «Багаж ценностей»

Инструкция: 1 этап. Участники формулируют свою позицию по поводу главных ценностей, закодированных в аббревиатуре ГУУ (Государственного университета управления): «Гарантия, уверенность, успех», с точки зрения клиента – учащегося, с точки зрения работника вуза – преподавателя. /2 этап. Участники угадывают, какие качества, необходимые для формирования профессионального мастерства, кодируют «ГТТ». Для получения ответа тренер рисует соответствующее слову клетки для букв и записывает в них угаданные буквы, как в «Поле чудес». Ответ: терпение (8 букв), трудолюбие (10 букв), требовательность (16 букв)

2. «Испорченный телефон...»

Инструкция: трое добровольцев удаляются из аудитории. Оставшиеся участники зачитывают выданный текст. Первый участник, которому ведущий зачитывает текст, пересказывает услышанное второму добровольцу и так далее. Участники наблюдают, как нарастает информационный шум и искажается информация, а в выданных тренером листах наблюдения фиксируют трансформации исходного текста при воспроизведении его добровольцами. Упражнение демонстрирует процесс потери информации при передаче, как правило, до 80% ее объема. Центральным вопросом обсуждения должны стать способы

снижения шума (определение цели в начале игры, визуализация информации, обратная связь в виде уточняющих вопросов, составление плана).

Лист наблюдений для демонстрации возникновения информационного шума.

Особенности восприятия и переработки информации

№	% воспроизведения от первоначального (100%)	Приоритеты/акценты	Искажено/добавлено	Потеряно
1				
2				
3				

3. «Слышим, слушаем, сопереживаем»

Инструкция: тренер задает 1-3 ситуации в виде высказываний одного из собеседников и просит применить к каждой из них техники прояснения, переспрашивания, эмпатии и выражения сопереживания. Обычно участники путают техники прояснения и переспрашивания, а также эмпатии и сопереживания.

Ситуации на применение техник активного слушания. Ситуация 1. Некоторых высококвалифицированных рабочих, например, слесарей-инструментальщиков по ремонту пресс-форм, работодатели приглашают даже из Южной Кореи. /Ситуация 2. Международные компании переносят к нам самую простую, но при этом и менее прибыльную завершающую стадию своих производственных цепочек – сборку, причем часто чисто отверточную. /Ситуация 3. Посмотрите на зарубежных автопроизводителей. Все они не делают двигателей в России, а привозят их в сборе.

4. «Самая востребованная профессия...» (вариант 1)

Инструкция: На ФЧ закрепляется таблица самых востребованных технических профессий в 2013 году, и ведущий зачитывает текст с описанием основных видов деятельности представителей этих профессий.

Вариант 1. Участникам двух команд раздаются карточки с описанием функций представителей определенных профессий, которые необходимо прикрепить под соответствующим названием профессии.

Например, создать внешне приятный облик человека (имиджмейкер); контролировать счета, рентабельность, доходы и расходы компании (аудитор).

Вариант 2. Участники команд должны представить свой оригинальный текст с описанием функций специалистов, а также указать, какими личностными качествами должен обладать рабочий определенной профессии, изложить преимущества, недостатки, риски описываемой профессии, востребованность на рынке труда.

Например, работа монтажника связана с большим количеством профессиональных рисков, которые требуют от специалиста наличия таких личностных качеств, как ответственность, способность к концентрации внимания, осторожность. Основными преимуществами профессии монтажника являются востребованность, стабильность доходов, социальная значимость профессии (все позиции раскрыть). Недостатки профессии монтажника связаны с особен-

ностями условий труда, большинство специализаций этой профессии отличаются высоким уровнем риска. Побеждает та команда, которая справляется с заданием эффективнее, текст которой не вызывает замечаний участников противоположной команды.

Побеждает команда, которая справляется с заданием быстрее.

Таблица 5. Самые востребованные технические профессии в 2013 году

№	Профессия	Вакансии	Средняя зарплата (в рублях)
1.	Программист	19326	75 000
2.	Инженер-проектировщик	4645	55 000
3.	Инженер – конструктор	3765	47 000
4.	Инженер ПТО (производственно-технического отдела)	2713	51 000
5.	Инженер-технолог	2454	40 000

Примеры текстов к варианту 1. Программист – специалист, занимающийся написанием и корректировкой программ для компьютеров (любых вычислительных устройств). Область его деятельности – проектирование, разработка и производство программного обеспечения./ Инженер-проектировщик проектирует различные инженерные коммуникации, системы электрооборудования. / Инженер-конструктор – разработчик конструкций, машин и механизмов, электросхем, проектировщик мостов и металлоконструкций. / Инженер ПТО ведет контроль над сметной документацией по строительным работам на объектах, рассчитывает их стоимость и ведет проверку законченных работ. / Инженер-технолог разрабатывает поэтапную технологию производства продукта, ведет расчеты, оформляет документацию, следит за соблюдением техники безопасности.

Карточки для участников: Специалист по автоматизации деятельности людей и предприятий (1)/ обеспечивает взаимодействие вычислительной системы с пользователем (1)/ проектирует системы электроснабжения (2)/ проводит технико-экономические расчеты (2) / знает технологии монтажа оборудования и конструкций (2)/ разработчик машин и механизмов (3) / проектировщик мостов и металлоконструкций (3) / ведет контроль над сметной документацией по строительным работам на объектах (4) / умеет разрабатывать и организовывать производственный процесс (5).

Примеры текстов к варианту 2. Фрезеровщик (от немецкого Fräser – фреза) – специалист, вытачивающий в металле различные полости. В отличие от токаря, который обтачивает деталь сверху, фрезеровщик делает отверстие внутри, обрабатывая заготовки специальным вращающим инструментом – фрезой. Он самостоятельно определяет последовательность работы по обработке детали, проводит измерения и проверку соответствия деталей чертежам. Станки, на которых работают фрезеровщики, различаются размерами (от настольных, например, для вытачивания изделий, используемых в стоматологии, до размеров с одноэтажный дом) и имеют цифровое управление.

Токарь (от слова точить) – это профессионал, который точит (вытачивает, обтачивает) заготовку из металла. На специализированных станках заго-

товка из металла вращается с определенной скоростью, а специалист придает изделию форму путем срезания с нее излишков материала. Специалисты данного профиля работают на промышленных, монтажных, коммунальных и ремонтных предприятиях.

Монтажник (от французского montage – поднимание, подъем, впоследствии собирать, устанавливать) – квалифицированный специалист, занимающийся сборкой и установкой конструкций, сооружений, механизмов и устройств из готовых запчастей. Услуги монтажников востребованы как на производственных предприятиях, так и в бытовой сфере. Наибольшее распространение получили монтажник-связист, монтажник светопрозрачных конструкций, монтажник-высотник, слесарь-монтажник, монтажник-радиоэлектронщик, монтажник стальных и железобетонных конструкций.

Слесарь – (от нем. Schlosser – замочник) – специалист по ручной (без использования станков) обработке металлов, включая операции по сборке и разборке на производстве или в быту. Слесарь-ремонтник осуществляет ремонт производственного оборудования, необходимого для поддержания промышленных технических процессов либо бытовых нужд. /Слесарь КИПиА – специалист по обслуживанию и мелкому ремонту контрольно-измерительных приборов и автоматики. /Слесарь механосборочных работ – осуществляет сборку и наладку машин и механизмов из деталей. /Слесарь-инструментальщик – специалист по изготовлению режущего инструмента. /Автослесарь – специалист по ремонту автомобилей. /Слесарь-сантехник – специалист по монтажу и обслуживанию водопроводных коммуникаций.

**Таблица 6. Структура спроса по специальностям в проф. области
«Рабочий персонал» в 2013 году***

№	Профессия	Вакансии в % от общего количества	Средняя зарплата (в рублях)
1.	токарь, фрезеровщик	11,2 %	33 900
2.	монтажник.	10,7 %	36 600
3.	слесарь	7,8 %	34 600
4.	комплектующий	7,5	24 500
5.	грузчик	6,9 %	23 500

* По данным портала «Работа@Mail.Ru»

Таблица 7. Самые привлекательные рабочие профессии*

№	Профессия	Средняя зарплата (в рублях)
1.	Монтажник – высотник (машинист башенных кранов)	46-65 тыс. руб.
2.	Машинист экскаватора	50-90 тыс. руб.
3.	Водители (бетононасоса, погрузчика)	от 70 тыс. руб.
4.	Сварщики	70-100 тыс. руб.

* По данным портала «РБК. Личные финансы»

Содержание модуля. Мимика, жесты, позы, телодвижения, визуальный контакт. Просодика и проксемика, кинесика и такесика. Правила невербальных коммуникаций.

Модуль нацелен на освоение навыков невербального общения: умение представлять, считывать, вербализировать невербальную информацию.

Информационный блок/ кластер. Просодика (от греч. *προσῳδία* «припев») – система фонетических средств (акценты, мелизы, тембр, мелодика, прерывистость, ритмика, интонация, громкость, паузация, тональность, силовое ударение, длительность)./Проксемика (от англ. *proximity* – близость) – область социальной психологии и семиотики, занимающаяся изучением пространственной и временной знаковой системы общения. /Кинесика (др.- греч. *κίνησις* – движение) – совокупность телодвижений, (жестов, мимики), применяемых в процессе человеческого общения (за исключением движений речевого аппарата)./Такесика – невербальное общение людей с помощью прикосновений (похлопываний, рукопожатий, поцелуев, ударов).

1. «Нитка с иглой»

Инструкция: Группа делится на две команды. Одной команде дается задание выбрать водящего – он будет иглой, остальные присоединяются к нему, взявшись за руки. Получается цепочка – нитка. Водящий-иглой бежит, увлекая за собой всех остальных. Постепенно игроки, которые теряют равновесие, падают или опускают руки, выходят из игры. Задача другой команды, пока все игроки первой команды не выбыли из игры, – догадаться, что они изображают и назвать представителей профессий тканей и ниток. (Швея, портной, обувщик, сапожник, модельер, дизайнер одежды.)

2. «Кто лучше и быстрее»/ 3. «Отгадай профессию»

Инструкция: участники двух команд с помощью невербальных средств общения представляют: (2) профессию, относящуюся к сфере охраны порядка и безопасности, например, регулировщика или пожарного. Побеждает команда, которая быстрее догадается, кого представляют их соперники, и больше назовут профессий этой сферы. *Например,* инспектор полиции, инспектор ГИБДД, эксперт-криминалист, следователь, участковый инспектор, оперуполномоченный, налоговый инспектор, таможенный инспектор, регулировщик, пожарный, охранник, телохранитель;/ (3) разные профессии, (плотника, швеи, жонглера, художника, маляра, водителя, летчика). При невербальном диалоге соблюдается смена ролей загадывающего – «говорящего» и отгадывающего – «считывающего».

3. «Таможня»

Инструкция: Группа делится на две команды. Одна команда – таможенные инспекторы, остальные – пассажиры. У двух пассажиров (договариваются между собой) спрятана контрабанда (кольцо, заколка, ручка, часы). Их задача – пройти таможенный контроль. Задача таможенных инспекторов – наблюдать за пассажирами, пытаться определить по особенностям поведения, мимике, жестам, кто контрабандист, при этом можно каждому пассажиру задать один вопрос. После прохождения через таможенный контроль всех пассажиров та-

моженные инспекторы совещаются, высказывают свои предположения, объясняют, по каким признакам они пытались узнать, у кого была спрятана вещь.

4. «Предсказываю твое будущее...»

Инструкция: группа разбивается на двойки, каждый из пары высказывает предположение, какую профессию, как ему кажется, может выбрать его напарник и почему. Аргументы подбирать на основе анализа внешних данных партнера (рост, телосложение, зрение, походка, характер и скорость движений).

5. «Рабочая профессия актера»

Инструкция: просматривая фрагменты х/ф «Весна на Заречной улице» и «Высота» при отключенном звуке, участники определяют профессии героев фильмов Саши Савченко и Николая Пасечника и отвечают на вопросы. Как распределены роли между главными героями фильмов? Каково эмоциональное состояние Татьяны Сергеевны и Саши Савченко в эпизодах х/ф «Весна на Заречной улице» – в школе и на заводе и почему? Каковы характеристики личности героев?

Модуль 4. Деловая презентация

Содержание модуля. Понятие, виды, цели, темы деловых презентаций. Структура презентации. Этапы подготовки презентации и ее проведение. Средства вербальной коммуникации, техники аргументации в работе с аудиторией. Использование аудиовизуальных средств в презентации.

Цель: ситуационное моделирование темы и главной цели презентации для разных аудиторий, подходы к формированию структуры презентации. *Цель:* развивать навыки речевого воздействия на аудиторию в жанре «Презентация»/ публичного выступления

1. «С чего начинается презентация?»

Инструкция: Участники формулируют тему (например, «Основы выбора профессии»/«Куда пойти учиться»/ «Рабочие профессии современной России») и цель возможной презентации (информировать, убедить, побудить к действию, развлечь) в соответствии с предварительно обозначенной ими аудиторией (учащиеся, их родители, коллеги, руководители, другие).

2. «Разрабатываем структуру презентации»

Инструкция: Участники трех команд разрабатывают элементы презентации для школьников старших классов – открывающая часть, основная часть (ключевые моменты, переходы), заключение.

Информационный блок/кластер.

Структура презентации: 1. Титул (название, заставка)/2. Открывающая часть (аннотация)/3. Введение (мост, ведущий к основной части)/4. Основная часть (публичное выступление/ сообщение)/ 5. Заключение.

Содержание основной части выражают три ключевых положения (согласно правилу «Трех пунктов»), которые в общих чертах передают весь смысл выступления и служат его «дорожной картой».

Рекомендация презентатору: используйте «Золотое правило». 1. Начало – скажите, о чем вы будете говорить (перечислите три пункта основной части);

2. Основная часть – скажите это (раскройте каждое положение); 3. Заключение – резюме – скажите, о чем вы говорили.

Поддерживающий презентацию материал: визуальные средства, риторические приемы, мосты – переходы, оптимальное соотношение слайдов (12/16) и текста, подготовленного для устного выступления.

Заключение включает в себя обзор – перечисление ключевых пунктов, формулирование желаемого результата – призыв/ побуждение аудитории/ краткое утверждение.

3. «Подготовка и проведение презентации»

Инструкция: участники получают задание подготовиться к проведению презентации для конкретной аудитории. Им требуется обосновать цель, составить конспект презентации, подготовить раздаточный материал. Презентация проводится в режиме реального времени (желательно обеспечить фиксацию на видеокамеру), включает в себя выступление участников и ответы на вопросы (не больше трех для каждого). Всем участникам раздаются наблюдательные листы «Плюсы и дельта» для фиксации навыков невербального поведения презентаторов. «Дельтами» считаются плохая визуализация, неуместная жестикуляция, слова-заполнители, несоблюдение регламента.

Рефлексия каждого сюжета строится следующим образом: высказывание выступающего о том, какую цель он ставил и каков был план презентации (перед просмотром); просмотр презентации, ее обсуждение. В первой части рефлексии обсуждаются общая композиция, структурные части презентации, ее содержание (проблема престижности рабочих профессий в современной России; причины низкой популярности рабочих специальностей; преимущества выбора данных профессий). Во второй части акцент делается на форму построения выступления.

Модуль 5. Переговоры как вид деловой коммуникации

Содержание модуля. Переговоры как вид деловой коммуникации. Позиции и интересы сторон в переговорах. Участники и этапы переговорного процесса. Тактики переговорного процесса. Правила ведения переговоров.

Цель: совершенствовать речевые приемы диалогового взаимодействия в переговорах.

Варианты тем: «Быть рабочим – это не престижно?», «Профессия рабочего считается непрестижной. Как Вы думаете, почему?», «Как возродить рабочую аристократию?»

Обсуждаемые проблемы. Формирование среды, в которой категория квалифицированных рабочих будет востребованной; развитие высокотехнологичных производств. Формирование спроса на квалифицированных рабочих; создание единой системы оценки квалификации рабочих, чтобы слова «слесарь 6 разряда» снова стали вызывать гордость у обладателя этой квалификации и уважение окружающих. Изменение ценностных шкал в сознании широких масс людей через продуманную пропаганду квалифицированного труда рабочих, демонстрацию роли их труда в восстановлении престижа страны, а также через восстановление системы квалификации и награждение лучших рабочих, через высокие зарплаты.

Ролевая игра «Переговоры»

Инструкция: Группа делится на 2 подгруппы (по жребию). Задание: в течение 20 мин подготовиться к проведению переговоров с другой командой (в соответствии с условиями игры и заданием). Делегация от каждой подгруппы включает по 2 человека. Другие участники выступают наблюдателями и отслеживают используемые аргументы, навыки активного слушания, психологическое воздействие на партнеров и применяемые переговорные тактики. Прогривание ситуации переговоров (с фиксированием на видеокамеру).

Рефлексия:

Вопрос участникам (сразу после ролевой игры):

Успешно ли прошли переговоры? / Каковы были позиции и интересы сторон перед началом переговоров?

Тренер должен обязательно подробно фиксировать (вести запись) ход игры для дальнейшего обсуждения.

Вопросы наблюдателям: Какая команда использовала более сильные аргументы?/ Какие языковые средства дискуссионной речи и речевые приемы использовали в переговорах команды?/ Какие переговорные тактики (корректные и некорректные) использовались? /Наблюдалось ли манипулирование партнерами? Смогли ли участники групп актуализировать навыки противостояния тактикам манипулирования?/ Смогли ли участники групп продемонстрировать адекватные ролевые позиции в переговорах?

Осуществить видеопросмотр с остановками для обсуждения по ходу действия. После видеопросмотра еще раз провести обсуждение возможных вариантов взаимных уступок.

Тренер останавливает просмотр, чтобы акцентировать внимание на фрагментах, в которых ярко проявляются иллюстрации высказанным замечаниям наблюдателей, а также в тех местах, которые не были им отмечены.

Рефлексия. Завершение тренинга

Все участники садятся в круг: каждый участник должен сказать, какие результаты тренинга были для него главными, и сравнить их с собственными ожиданиями. Возможны другие варианты завершения тренинга: можно попросить высказаться о том, как участники видят практическое применение материала, или написать письмо самим себе с рекомендациями к дальнейшей работе.