

УСТНАЯ ПУБЛИЧНАЯ РЕЧЬ *Часть*

II

*Екатерина Александровна Березовская,
кандидат филологических наук,
доцент кафедры русского языка ИГНИ*

ПЛАН

1. Устный публичный диалог: жанры (телефонный разговор, совещание, дискуссия)
2. Модератор: специфика роли
3. Дебаты как вид дискуссии и интеллектуальная игра

УСТНАЯ

ДЕЛОВАЯ КОММУНИКАЦИЯ

- Телефонный разговор
- Переговоры
- Совещание
- Презентация
- Дискуссия (спор)
- Интервью
- Пресс-конференция и др.

ТЕЛЕФОННЫЙ РАЗГОВОР

Специфика:

- краткая продолжительность;
- *отсутствие визуального контакта;
- *неожиданность;
- *отсутствие взаимоотношений с собеседником до разговора.

Последние три параметра факультативны:

- 1) Skype и т. п.;
- 2) может быть подготовлен;
- 3) в контексте существующих отношений.

ПЛАН

Деловой телефонный разговор, как правило, не предполагает продолжительного обсуждения тем, а служит для согласования совместных действий и планов, уведомления, установления и поддержания контакта и др.

Этап	Продолжительность, сек.
Представление	20±5
Введение в курс дела	40±5
Собственно разговор	100±5
Резюме, согласование дальнейших действий	20±5

КУЛЬТУРА

ТЕЛЕФОННОГО РАЗГОВОРА

Правило	Цель
Тщательная подготовка	Краткость. Информативность. Соблюдение делового этикета
Ведение записей во время разговора, в том числе аудиозапись*	Эффективность

**В этом случае вы обязаны предупредить собеседника, что ведете запись разговора*

ЕСЛИ ЗВОНИТЕ ВЫ

1. Поздороваться и представиться
2. Кратко назвать/напомнить предмет разговора
3. Спросить, удобно ли собеседнику говорить в данный момент
4. Говорить громко, четко, не отвлекаясь на другие разговоры или занятия
5. Внимательно слушать собеседника, не перебивая; задавать дополнительные вопросы тогда, когда собеседник делает паузу
6. Завершить разговор первым, не забыв попрощаться

ЕСЛИ ЗВОНЯТ ВАМ

1. Поздороваться и представиться, если звонок не персональный
2. Если разговор невозможен, извиниться и договориться созвониться позже.
3. Не затягивать разговор, если собеседник готов его завершить

РАЗГОВОР ПРИ СВИДЕТЕЛЕ

1. Желательно отказаться: взять трубку, извинившись перед присутствующим, и попросить звонящего перезвонить или договориться перезвонить ему позже
2. Извинившись перед присутствующим (ими), ответить и провести разговор максимально кратко
3. Если присутствующих несколько, отойти в сторону

И НАПОСЛЕДОК...

Если звонят отсутствующему, необходимо тщательно записать сведения и позаботиться о том, чтобы адресат звонка их получил (перезвонить, написать записку/сообщение/письмо и т. п.).

Если вы ошиблись номером, извинитесь и только после этого прервите разговор.

СОВЕЩАНИЕ

Повестка совещания — письменный документ, рассылаемый участникам заранее.

Как правило, содержит следующую информацию:

- тема и цель;
- перечень вопросов, должностей и фамилий докладчиков/выступающих, а также людей, ответственных за подготовку материалов; предполагаемая продолжительность обсуждения каждого вопроса;
- дата, время, место совещания; то, как можно познакомиться с материалами ДО совещания.

Совещание не должно превышать 2–2,5 часов!

ДИСКУССИЯ

Обмен мнениями по определенному вопросу всех или отдельных участников общения.

Спор — разновидность дискуссии, целью которой является не доказательство истинности собственного тезиса, а словесное состязание.

На практике споры нередко ведутся в неупорядоченных, неорганизованных формах и приводят к конфликтам.

УСЛОВИЯ БЕСКОНФЛИКТНОСТИ

- Равные права для всех участников спора — по степени активности, по видам и формам прямой и обратной связи друг с другом
- Взаимное уважение участников
- Ведение спора на уровне аргументации суждений, а не оскорблений их авторов
- Соблюдение договоренностей, достигнутых перед началом дискуссии
- Учет норм делового этикета и др.

КТО ТАКОЙ МОДЕРАТОР?

Модератора сравнивают с капитаном корабля или дирижером оркестра. Его основная функция — обеспечить эффективность и результативность мероприятия.

Главные качества — компетентность в теме разговора, тактичность, беспристрастность, чувство времени.

ХОРОШИЙ МОДЕРАТОР

1. Способность не терять нить обсуждения, соотносить ход дискуссии с целью исследования.
2. Способность воодушевлять участников обсуждения.
3. Способность отстаивать свою главенствующую роль.
4. Способность эффективно использовать время дискуссии.

ДЕБАТЫ

Особая форма дискуссии, интеллектуальная игра: две команды выдвигают свои аргументы и контраргументы для защиты и опровержения предложенного тезиса, чтобы убедить члена жюри/судью в своей правоте и опыте риторики.

Дебаты ведутся в рамках строгого регламента, за соблюдением которого следит так называемый *таймкипер*.

ДОМАШНЕЕ ЗАДАНИЕ

Задание: подготовиться к дебатам, используя инструкцию (см. файл).

Цель: научиться отстаивать свою точку зрения, сохраняя собственное достоинство и не роняя достоинство оппонента.

Условия:

- команды по 4–5 человек, постоянные, каждая участвует в дискуссии только по одному вопросу;
- продолжительность одного выступления 5 минут; выступать может один спикер от группы или все участники ПО ОЧЕРЕДИ;
- общая продолжительность дискуссии по одной теме
30 минут.

ТЕМЫ ДЕБАТОВ (на выбор)

1. ЕГЭ и Болонская система убили образование в России.
2. Работая много лет подряд в одной организации, невозможно стать профессионалом.
3. Деятельность активистов типа «СтопХам», «Лев против» и подобных возмутительна и должна быть запрещена.
4. Современный молодежный экстремизм обусловлен отсутствием системы физического воспитания детей и развития детско-юношеского спорта.
5. В современном обществе мужчины и женщины постепенно меняются ролями: женщина занимает более активную позицию и в семье, и в обществе, мужчина становится более мягким и близким к семье и дому.

ТЕМЫ ДЕБАТОВ (на выбор)

6. Все, что происходит в жизни человека, зависит от его мировоззрения, мироотношения, эмоционального состояния и настроения.
7. Регулярный просмотр телепередач ведет к отуплению.
8. Студенты, получающие высшее образование сразу после школы, менее мотивированы, чем те, кто уже накопил некоторый профессиональный опыт.
9. Рейтинг внеучебной активности студента является важным показателем в оценке качества обучения и должен учитываться при оценке качества освоения образовательной программы.
10. Самая перспективная на сегодняшний день работа в России — это работа в качестве госслужащего.

УСТНАЯ ПУБЛИЧНАЯ РЕЧЬ *Часть*

II

*Екатерина Александровна Березовская,
кандидат филологических наук,
доцент кафедры русского языка ИГНИ*