

به نام خدا

مهارت‌های

سخنرانی

ارائه و فن بیان

دکتر علیرضا سالک مقدم

مدیر اجرایی، مدرس
و مشاور در کسب و کار

مهندس نوید ناصحی فر

کارشناس ارشد
مدیریت و برنامه‌ریزی

دکتر وحید ناصحی فر

عضو هیأت علمی
دانشگاه علامه طباطبائی

پیشگفتار

فصل اول: انواع ارائه

رژه نظامی

کفش کهنه

شکستن دیوار صوتی

ظرف آشغال

فصل دوم: ویژگی‌های سخنرانان

متقاعدکنندگی

صحت، صداقت و صمیمیت

تصویرسازی در حین داستان‌گویی

تمرین و آمادگی

تاکید بر تمرین و پرهیز از حفظ کردن

پرهیز از تپق زدن

حفظ حالت طبیعی صدا

دقت به تُن صدای خود

داشتن کلام جذاب

سخنرانی مختصر و مفید

تسلط بر موضوع

جذب مخاطب

ارتباط چشمی با مخاطب

استفاده از زبان بدن

وقت‌شناس بودن

داشتن ظاهری آراسته

پیش‌بینی امور غیرمنتظره

تمرین و تمرین و تمرین

اشتیاق به موضوع

هیجان

اشتیاق

علاقه و تلاش

شروع و پایان جذاب

تکرار و بازگویی

اعتماد به نفس

چک لیست مهارت‌های ارائه و سخنرانی

فصل سوم: هوش هیجانی

خود آگاهی

خود رهبری

خود انگیزشی

مدیریت روابط

تسلط بر خود

فصل چهارم: امواج هیجانی

علاقه و تکریم

کمک کردن و ارائه راه حل

همدلی

تایید و حمایت

غافلگیری

جاذبه‌ها

انرژی و خلاقیت

صداقت

ایجاد چالش

چک لیست ایجاد امواج هیجان

فصل پنجم: آمادگی و تمرین

مدیریت محتوا

مهندسی ظواهر و ویتترین

ایفای نقش و اعتماد به نفس

فنون قاطعیت

زبان بدن

خویشتن داری و مهارت‌های

شروع و پایان به موقع

فصل ششم: هدف ارائه

انتقال اطلاعات
انگیزشی
تصمیم‌سازی
تصمیم‌گیری
کسب تایید
بهبود روابط

فصل هفتم: مدل‌های ارائه

الگوی فرآیندگرا
الگوی کیفیت‌گرا

فصل هشتم: قبل از ارائه و سخنرانی

تعیین اهداف ارائه و سخنرانی
در نظر گرفتن ویژگی‌های مخاطبین
مدیریت اطلاعات
تعیین تجهیزات
تعیین زمان سخنرانی
تعیین مکان سخنرانی
شناخت افراد و مسئول جلسه
چک لیست آمادگی و تمرین قبل از ارائه و سخنرانی

فصل نهم: حین ارائه و سخنرانی

شروع و پایان به موقع
مدیریت ارائه
تفکر مثبت
کنترل سوء تفاهمات
کنترل موانع و وقفه‌ها
دقت، تمرکز و گوش کردن موثر
انعطاف‌پذیری، خلاقیت و نوآوری
کسب مجوزها و تاییدیه‌ها
چک لیست نبایدهای ارائه و سخنرانی

فصل دهم: بعد از ارائه و سخنرانی

ایجاد تصویر ذهنی مثبت
مستندسازی
پیگیری
خود ارزیابی

فصل یازدهم: کیفیت محتوا

چارچوب نظری
مطالعه مقدماتی
یافتن منابع معتبر
حفظ نظم و ترتیب تحقیق
سازمان‌دهی و خلاصه‌نویسی رئوس اصلی سخنرانی
ارائه اطلاعات
ارائه همه سرفصل‌ها
ظاهر جزوه و گزارش

فصل دوازدهم: کیفیت فیزیکی

رعایت ظواهر
تجهیزات صوتی و تصویری
نور سالن
میز و صندلی
معماری و دکوراسیون سالن
تهویه هوا
دسترسی مناسب سالن
فیلمبرداری

فصل سیزدهم: کیفیت فرآیند

ایجاد مزیت
حافظه و کمک حافظه
جولوگیری از رفت و آمدها هنگام سخنرانی و ارائه

فصل چهاردهم: کیفیت نتایج

نتیجه‌گیری
خوش و بش و خداحافظی

فصل پانزدهم: کیفیت تعامل - قاطعیت

گرفتن بازخورد
دعوت به همدلی
مصالحه کارآمد
ابراز وجود من
مشخص کردن اختلاف
تکنیک صفحه خط افتاده
کاوش منفی
پاسخ مه آلود
مشخص کردن پیامد
چک لیست مهارت‌های نفوذ در مخاطبین

فصل شانزدهم: کیفیت تعامل - ایجاد اعتماد

اعتماد به نفس
احترام
رسمیت
خویشترداری
توجه و نوازش
حرفه‌ای بودن
معرفی خود
آداب تجاری
تایید و حمایت
ثبات رویه
صداقت و درستی

فصل هفدهم: کیفیت تعامل - سیاست

پنجره جوهری
شناخت مخاطبین
تامین منافع، وابستگی و نفوذ
رعایت فاصله
مدیریت مقاومت
تاب‌آوری
سبک ارتباطی در مدل آزیان
سبک دلفین
سبک کوسه
سبک شیردریایی
سبک نهنگ قصاب

فصل هجدهم: کیفیت تعامل - زبان بدن

لحن صدا
نگاه
حرکات دست و سر
طرز نشستن و ایستادن
چهره
چک لیست مهارت‌های زبان بدن

فصل نوزدهم: کیفیت تعامل - ارتباط موثر

مدیریت تجربه
آمادگی
جنسیت

تاثیرگذاری و قانون پیامد

بی حاشیه

بی طرفی

مهندسی کلام و کلمات

شخصیت ناهنجار

شخصیت صورتی

شخصیت مستبد

کودک، والد و بالغ

شخصیت سازگار

شخصیت قرمز و آبی

شخصیت دایره، مربع و مثلث

فصل بیستم: کیفیت تعامل – تعارضات

اجتناب

همراهی و تسلیم

مصالحه

برد – باخت

همکاری

انتقاد و پاسخهای مخرب و سازنده

دیوار سنگی

عذر و بهانه

انتقاد تلافی جویانه

فرار

پذیرش سطحی

بروز احساسات

فصل بیست و یکم: ارکان ارائه و سخنرانی

قابل اعتماد بودن

اعتماد به نفس

نگرش مثبت

حضور زودتر

درک مخالفتها

ادب، احترام و تحمل

دانش و اطلاعات

رسمیت، کلاس و شخصیت

پرانرژی، با نشاط و شاداب بودن

فصل بیست و دوم: تاثیرگذاری

تماس چشمی

طرز نشستن یا ایستادن
متقاعدسازی
صحبت آرام
ارائه مناسب اطلاعات
تنفس
خوب گوش کردن
تکرار به جا و و پرهیز از تکرار بی جا
تشویق مشارکت و همکاری
هماهنگ بودن با رییس
هماهنگی با دستیار

فصل بیست و سوم: اعتماد به نفس

رعایت نکات پوششی
صحبت کردن جسورانه
توجه به زبان بدن
توجه به مخاطبین فعال
ورزش مداوم
آمادگی قبلی برای سخنرانی
الگو برداری از افراد با اعتماد به نفس بالا
خنداندن شنونده‌ها
جبران اشتباهات احتمالی
تمرین، تمرین، تمرین
در آغوش گرفتن ناراحتی و کسب تجربه بیشتر
گفت و گو با خود
مهربانی نسبت به خویشتن
غلبه بر ناآرامی‌های عصبی
آشنایی با جمع
آشنایی با سازمان مربوطه

فصل بیست و چهارم: عزت نفس

تفاوت بین اعتماد به نفس و عزت نفس
مثبت اندیشی در مورد خود
خودباوری
شناسایی افکار منفی
شناسایی مهارت‌های خود
افتخار به موفقیت‌ها
تعیین هدف
وفاداری به ارزش‌های خود

تمرین قاطع و جسور بودن
پرهیز از سخت‌گیری
مراقبت از بدن
به چالش کشیدن خود
نه گفتن را بیاموزید
برنامه‌ریزی
سحرخیز بودن
استقلال در تصمیم‌گیری
افزایش اطلاعات و مهارت‌ها
شارژ دائمی خود
ساختن جملات تأکیدی
تعدیل کمال‌گرایی
پرهیز از عذرخواهی زیاد
آمادگی و تمرین

فصل بیست و پنجم: خودنمایی کردن

معرفی خود
افزایش دایره واژگان
استفاده از کمک‌های حسی و بصری
معرفی روابط
ایجاد چالش
استفاده از مثال‌ها و مطالعات موردی

فصل بیست و ششم: آداب تجاری

اثر هاله‌ای در سخنرانی
تأثیر آراستگی در اعتماد به نفس
لباس مناسب
لباس سخنران آقا
لباس سخنران خانم
تمیز و مرتب بودن
استفاده از عطر
پوشیدن کفش مناسب
تلفن همراه
کارت ویزیت

فصل بیست و هفتم: تاثیرگذاری عمومی

جذابیت شهودی
کلاس و شخصیت
ابراز علاقه به موضوع ارائه

شناخت مخاطب

استدلال

ایجاد چالش

فصل بیست و هشتم: مدیریت احساسات

شنونده خوب بودن، توجه و تایید

تعریف و تمجید

نوازش کودک درون

هم پیوندی و یافتن وجه اشتراک

پوزش و عذرخواهی

تحریک منافع مخاطبین

برقراری رابطه خوب با حضار

همدلی

چک لیست مولفه‌های سخنرانی و ارائه حرفه‌ای

فصل بیست و نهم: سبک‌های سخنرانی

سبک بصری

سبک آموزشی

سبک عمومی

سبک رسمی و غیررسمی

سبک داستان‌گویی

آهنگ کاساندررا و سخنرانی سرگرم‌کننده

سبک ربط دادن

سبک چریکی

سبک مربی و رهبر

بدون سبک

فصل سی‌ام: فن بیان

تعریف فن بیان

اهمیت داشتن مهارت فن بیان

حوزه‌های مختلف فن بیان

نتایج استفاده از تکنیک‌های بهبود فن بیان

فن بیان، نقطه قوت سخنرانان برتر دنیا

ارزیابی فن بیان خود

فصل سی و یکم: مهارت‌های لازم برای تقویت فن بیان

تقویت مهارت شنیدن

مدیریت سرعت صحبت کردن

توجه به تن صدای خود

تنفس صحیح
استفاده از زبان بدن
واضح صحبت کردن
با اعتماد به نفس صحبت کردن
دوری از تکیه کلامها
اعتقاد به صحبت‌های خود
پرهیز از خودپرستی
مراقبت از صدای خود
توجه به وضع نشستن یا ایستادن
گرم کردن صدا
کنترل حجم صدا
مدیریت استرس
تمرین شنیدن خود
با قدرت آغاز کردن
مهارت ارتباط چشمی در فن بیان
زبان بدن
دایره واژگان و بداهه‌گویی
تمرین بلندخوانی
تمرین تندگویی
تمرین ربط دادن کلمات بی‌ربط
تمرین تغییر لحن
جملات تمرینی فن بیان

فصل سی و دوم: تحلیل سخنرانان مطرح دنیا

تحلیل سخنرانی گاندی
سبک سخنرانی استیو جابز
مقایسه سخنرانی استیو جابز و بیل گیتس
تحلیل سخنرانی آدولف هیتلر
سبک ترامپ
سبک مارتین لوتر کینگ

فصل سی و سوم: معرفی سخنرانان انگیزشی

برایان تریسی
وین دایر
جیم ران
تونی رابینز
آرنولد شوارتزنگر
لس براون

اریک توماس
رایین شارما
نیک وویچیچ
زیگ زیگلار

چک لیست سخنران خوب

فهرست منابع و مراجع

پیشگفتار

سخنرانی، ارائه و حتی صحبت کردن در جمع، برای بسیاری از افراد یک دغدغه و نیاز جدی است. در هر جایگاه و در هر شغل و موقعیتی، بی‌نیاز از خوب و پسندیده صحبت کردن نیستیم. همه افرادی که به نوعی مراودات شخصی، شغلی و اجتماعی دارند به یادگیری مهارت‌های فن بیان و سخنرانی نیاز دارند. افرادی که فن بیان خوبی دارند قادرند به راحتی روی دیگران تاثیر مثبت گذاشته و در خانواده و جامعه به‌عنوان افراد جذاب، قابل احترام و موثر شناخته شوند. این افراد با بیان و کلام موثر خود در دل و جان مخاطب نفوذ کرده و از جایگاه ویژه‌ای برخوردارند. سخنوران بزرگ در طول تاریخ موفق شده‌اند انقلاب‌ها و احساسات را برانگیزند و مردم را به سمت عمل سوق دهند چرا که قدرت گفتار غیرقابل انکار است.

در این کتاب از زوایای مختلف با مهارت‌های سخنرانی، ارائه و فن بیان آشنا خواهیم شد. آشنایی با این موضوع که چگونه از توانایی سخنوری خود در سخنرانی‌ها، ارائه‌ها و حتی برای بهبود روابط استفاده کرده و با بهره‌گیری از آن در زندگی خود پیشرفت کنید. در حقیقت، تسلط بر این هنر می‌تواند به شما در بهبود روابط شخصی و کاری نیز کمک کند.

در این کتاب تکنیک‌هایی یاد خواهید گرفت که در سخنرانی‌ها بتوانید با استفاده از آن‌ها خیلی راحت و با اعتماد به نفس سخن بگویید، روی ذهن دیگران نیز تاثیر مثبت بگذارید و در واقع به خوبی آن‌ها را متقاعد نمایید.

همچنین در بخش مهارت‌های فن بیان از تنفس صحیح، مراقبت از صدا و نکات مختلف این حوزه گرفته تا استفاده صحیح از زبان بدن صحبت شده است. در نهایت در بخش پایانی کتاب با بیان نکات تجربی سخنرانان بزرگ جهان خواهیم آموخت چطور زیبا سخن بگوییم و درست سخنرانی کنیم.

بدیهی است که هیچ کتابی فاقد عیب و ایراد نبوده و از خوانندگان گرامی درخواست می‌شود تا نکات اصلاحی خود را به ایمیل vahid.nasehifar1@gmail.com ارسال نمایند.

در پایان از زحمات همه عزیزانی که در تهیه و تدوین این کتاب نقش داشته‌اند تقدیر و تشکر می‌شود.

فصل اول

انواع ارائه^۱

محتوای یک ارائه ممکن است جدید باشد یا قدیمی و نحوه ارائه می‌تواند یکنواخت باشد یا پرهیجان. بر این اساس تقسیم‌بندی زیر گویای حالات مختلف یک ارائه است:

رژه نظامی^۲

به مفهوم یکنواخت بودن ارائه است اما با محتوایی جدید.

کفش کهنه^۳

در این نوع از ارائه با مطالبی قدیمی و تکراری مواجه‌ایم اما با بیانی پرهیجان.

شکستن دیوار صوتی^۴

ارائه مطالب جدید و به‌صورت پرهیجان ویژگی این نوع ارائه است.

ظرف آشغال^۵

به مفهوم ارائه مطالب تکراری و قدیمی به‌صورت خشک و یکنواخت است.

¹ Presentation

² Military Parade

³ Old Shoes

⁴ Breaking the sound wall

⁵ Garbage Can

فصل دوم

ویژگی‌های سخنرانان^۱

سخنرانان بزرگ به خوبی می‌دانند که چگونه صحبت کنند و توجه حضار را برای رساندن پیام خود جلب کنند. سخنرانی در جمع، یعنی در میان گذاشتن نظرات خود با افراد، یعنی ایستادن در مقابل جمع و بیان صریح و مشخص عقاید و نقطه‌نظرها و می‌توان گفت پیشرفت حرفه‌ای انسان در گروی آن است. توجه به این نکته ضروری است که برای سخنرانی حرفه‌ای نیاز به انجام تمرینات زیاد و البته هوشمندانه است. بهترین روش‌ها برای برقراری ارتباط با مخاطب عبارتست از داستان‌گویی، توجه به مخاطب هدف، تشخیص انرژی و جو محیط سخنرانی، استفاده از چاشنی طنز و شوخی و همچنین توجه به زبان بدن. در ادامه ویژگی‌های سخنرانان بزرگ مطرح شده است:

۱. متقاعدکنندگی

صحت، صداقت و صمیمیت: معمولاً سخنرانی که خشک و رسمی صحبت می‌کند شانس کمتری برای تاثیرگذاری در مخاطب دارد. بنابراین بهتر است خودتان باشید. قلمبه سلمبه حرف نزنید و راحت باشید. اثربخشی کلام سخنران ارتباط مستقیمی با میزان مقبولیت او در میان دیگران دارد.

¹ Speech Features

به‌طور کلی مخاطبین معمولاً کلام و بیان افرادی را می‌پسندند که برایشان خوشایند و محبوب باشد. بنابراین در قدم اول همواره لبخند به لب داشته باشید، لبخند شما هم نشان‌دهنده اعتماد به نفستان است و هم اینکه می‌تواند تا حد زیادی اضطراب و استرس لحظات آغازین سخنرانی را کاهش دهد.

سعی کنید با توجه به شناختی که از مخاطبین به دست آورده‌اید، با آن‌ها ارتباط نزدیک و دوستانه برقرار کنید. مثلاً از تجربیات مشترک صحبت کنید، درباره دغدغه‌های آن‌ها مطلبی بگویید و یا حتی با یک شوخی یا لطیفه آن‌ها را بخندانید. بد نیست در این زمینه به تکنیک‌های ذهن‌خوانی نیز توجه کنید تا بتوانید حس همدلی و درک متقابل را بین خود و مخاطب افزایش دهید.

لازم نیست روی صحنه سخنرانی به شخص دیگری تبدیل شوید؛ خودتان باشید. تنها کاری که باید بکنید همین است؛ خودِ خودتان باشید. اگر سعی کنید از خود واقعی‌تان فاصله بگیرید، هرچقدر هم برای سخنرانی آماده باشید یا به حرف‌هایتان اعتقاد داشته باشید مهم نیست. مخاطب باز هم حرف‌هایتان را غیرصمیمانه می‌بیند و احساس می‌کند که بلانسبت کمی خرده شیشه دارید.

اگر نامزدهای انتخابات سیاسی صادق به‌نظر نرسند، احتمال پیروزی و موفقیت آن‌ها کاهش می‌یابد. در زمینه کسب‌وکار هم همین مسئله وجود دارد. وقتی راهبردهای بازاریابی اجتماعی شرکت شما خالصانه و صادقانه نباشد، افزایش فروش در کار نخواهد بود. سخنرانی هم مانند همه کارهای دیگر نیاز به صداقت و خلوص دارد. از قدیم گفته‌اند: "آنچه از دل برآید لاجرم بر دل نشیند".

تصویرسازی در حین داستان‌گویی: یکی از بهترین روش‌ها برای مشارکت بیشتر مخاطب در بحث، داستان‌گویی است. داستان‌گویی ویژگی سخنرانان بزرگ است. اهمیت داستان‌گویی به حدی است که آن را در قسمتی جدا از ارتباط با مخاطب قرار داده‌ایم.

داستان‌گویی ابزاری مهم و قدرتمند برای سخنرانان بزرگ است. داستان‌گویی موجب خلق بستر و فضایی برای ارتباط با مخاطب می‌شود. با خلق این بستر، شنیدن و گوش‌دادن را برای مخاطب ساده‌تر می‌کنید. وقتی به شکل داستانی چیزی را روایت می‌کنید، مخاطب حس نمی‌کند صرفاً با حجمی از اطلاعات روبه‌روست و صحبت‌هایتان را بهتر در ذهن نگه می‌دارد.

سخنرانان بزرگ طوری حرف می‌زنند که اصلاً احساس نمی‌کنید در جلسه سخنرانی هستید. شیوه سخنرانی آنها به گونه‌ای است که انگار فردی با تجربه‌های جالب برای شما داستان می‌گوید.

شما می‌توانید داستان‌هایی از تجربه‌های گذشته خود تعریف کنید یا از داستان‌های قدیمی و حکایت‌های مرتبط با موضوع سخنرانی خود کمک بگیرید. به نمونه‌های موفق داستان‌گویی در ضمن سخنرانی دقت کنید. این سخنرانی‌ها معمولاً به شکل روایت‌گونه از تجربه‌های افراد ارائه می‌شوند و تماشا کردن آنها خالی از لطف نیست.

داستان‌ها یکی از بهترین ابزارهای ارتباطی برای انتقال مفاهیم و پیام‌ها در دنیا هستند. داستان‌ها قابل هضم، قابل درک و برای بازگویی ساده و دلپذیر هستند. داستان‌ها در ذهن و قلب افراد ماندگار می‌شوند. وقتی متن سخنرانی خود را حاضر می‌کنید، به بسترسازی برای مخاطب فکر کنید. ببینید چگونه می‌توان مخاطب را در بحث شرکت داد و او را با خود همراه کرد.

۲. تمرین و آمادگی

تاکید بر تمرین و پرهیز از حفظ کردن: تا آنجا که می‌توانید تمرین کنید و درخلال تمرین هر بار تلاش کنید تا جملات و واژه‌های جدید به کار ببرید. با این کار در هنگام سخنرانی واقعی تغییر جملات راحت‌تر می‌شود. به‌ویژه وقتی اوضاع مطابق برنامه پیش نرود. حفظ کردن متن سخنرانی بین شما و مخاطب فاصله می‌اندازد و مانع از برقراری یک ارتباط دوطرفه می‌شود. پس تا آنجا که می‌شود خود را آماده کنید، اما چیزی را حفظ نکنید. اگر مطالب و محتوای سخنرانی را حفظ کنید، فراموش کردن بخشی از متن

سخنرانی، شما را به اشتباه و تیق زدن می‌اندازد و روند سخنرانی به هم می‌خورد. برای اینکه ویژگی سخنرانان بزرگ را پیدا کنید، تنها فائق شدن بر اضطراب کافی نیست بلکه باید بر موضوع سخنرانی تسلط کامل داشته باشید و روی صحنه در مقابل حضار، خودتان باشید.

پرهیز از تیق زدن: یک سخنران خوب و تاثیرگذار، صدایی رسا، واضح و بدون لرزش دارد و با انرژی صحبت می‌کند. هیچ شنونده‌ای دوست ندارد به صحبت‌های فردی که صدایی آهسته، نامفهوم و خسته دارد، گوش کند. هنگام سخنرانی سعی کنید آرام و شمرده صحبت کنید، کلمات و حروف را به درستی ادا کنید تا هنگام سخنرانی کمتر تیق بزنید و صدای خوبی داشته باشید.

خودتان باشید، اما یکنواخت صحبت نکنید؛ بعضی از عبارات‌ها را با صدای بلندتر و برخی دیگر را با صدایی آهسته بیان کنید، با این کار توجه مخاطب بیشتر به شما جلب می‌شود. اگر لهجه دارید تا می‌توانید به صدا و فیلم‌های سخنرانان دیگر توجه کنید تا گوش و ذهن شما با ادای صحیح کلمات آشنا شود. یک سخنران خوب و تاثیرگذار صدایی رسا، واضح و بدون لرزش دارد و با انرژی صحبت می‌کند.

حفظ حالت طبیعی صدا: صدای خود را در هنگام سخنرانی تغییر ندهید. صدای قلابی یا تلاش زیاد برای قشنگ حرف زدن، ارتباط شما با مخاطب را مختل می‌کند. لازم نیست مانند مجری‌های صبحگاهی رادیو حرف بزنید. عصا قورت داده هم نباشید. بلکه با آهنگ معمولی و شیوه صحبت کردن روزانه و عادی خود حرف بزنید. اگر در میان صحبت کردن کمی به مکث نیاز دارید، مکث کنید. نگران نباشید چراکه شما ربات نیستید.

دقت به تَن صدای خود: اگر می‌خواهید سخنرانی جذاب باشید از لحن شسته‌رفته و رسمی که نشان می‌دهد زیادی تمرین کرده‌اید، پرهیز کنید. اما نه به این معنی که نسبت به سرعت و انعکاس کلام و صدای خود بی‌تفاوت باشید. آهنگ صدای نامناسب می‌تواند پیام‌رسانی سخنرانی شما را مخدوش کند. روی نوسان و تَن صدای خود کار کنید. برای

این منظور، صدایتان را ضبط و به آن گوش کنید. با این کار اشکالات صحبت کردن و آهنگ صدایتان را کشف می‌کنید. وقتی با لحن و صدای طبیعی خود حرف می‌زنید، تاثیرگذارتر خواهید بود.

داشتن کلام جذاب: کلام جذاب شامل دو بخش اساسی است. یکی ارتقای مهارت سخنوری و دیگری گیرا و رسا بودن صدا و هر دو مورد با تمرین حاصل می‌شود. ارتقای مهارت سخنوری با تمرین حاصل می‌شود. دانستن لغات زیاد و اشعار مختلف خیلی در این زمینه می‌تواند تاثیرگذار بوده و ما را به یک سخنور حرفه‌ای تبدیل کند سخنوران حرفه‌ای با استفاده از قدرت کلمات مترادف، تمثیل‌ها، داستان‌ها و اشعار، سخنرانی جذابی ارائه می‌کنند.

اینکه بتوانیم در سخنرانی خود برای موضوعات، داستان یا شعری را ارائه دهیم، به شدت مخاطب را جذب می‌کند. به‌طور کلی داستان برای انسان جذاب است. به همین دلیل است که پر طرفدارترین کتاب‌های جهان، رمان هستند.

و اما در خصوص مورد دوم یعنی گیرا و رسا بودن صدا؛ این مورد به این مفهوم نیست که باید صدایی مثل یک خواننده داشته باشیم. بلکه باید صدایی گیرا و تمرین کرده از طرف ما به گوش مخاطب برسد. صدایی که باعث خسته شدن وی نشود. زمانی که قرار است برای یک مدت طولانی مخاطب صدای ما را بشنود، لازم است شرایطی را برای وی به وجود آوریم که از صدای ما خسته نشود. در واقع بایستی با تمرینات صدا سازی، حنجره خود را بسازیم. برای داشتن صدای خوب باید تمرینات زیادی انجام دهیم. تمریناتی که شامل تقویت حنجره شده، گستره صدا را بیشتر کرده و باعث شود صدای ما در حین صحبت کردن خسته به نظر نرسد.

سخنرانی مختصر و مفید: هدف اصلی سخنرانی، انتقال پیام موردنظر شما به مخاطبین است. گاهی واقعا لازم نیست تمام زمان خود را به حرف زدن بگذرانید. سعی کنید از زمان، استفاده بهینه داشته باشید. مختصر و مفید حرف بزنید، پیامتان را منتقل کنید و در زمان باقی‌مانده بازخورد مخاطب را بسنجید. بنابراین اگر فرضاً ۳۰ دقیقه زمان برای

سخنرانی دارید، از تمام آن برای انتقال مسلسل وار نظرات و اطلاعات خود استفاده نکنید. زمانی را به پرسش و پاسخ با مخاطبین اختصاص دهید و یا در صورت خسته به نظر رسیدن مخاطبین زودتر ارائه را به پایان برسانید.

تسلط بر موضوع: اگه قرار است در مورد موضوعی صحبت کنیم بایستی روی آن به طور کامل مسلط باشیم تا بتوانیم صحبت خود را به راحتی برای مخاطب ارائه کنیم. با توجه به گستردگی علوم و تکنولوژی در دنیای امروز، دسترسی به اطلاعات درجه اول کار سختی نیست. مخاطب هم به راحتی متوجه می شود که آیا مدرس و سخنران بر موضوع تسلط دارد یا خیر. در این خصوص باید مواظب اثر ایجاد شده در ذهن مخاطب باشید. **جذب مخاطب:** سخنرانی دقیقاً مانند مکالمه و گفت و گو است. یعنی باید پیام مورد نظر خود را به دیگری انتقال دهید. پس مهم نیست مخاطب شما ۱ نفر است یا ۱۰۰۰ نفر. مشکل اینجاست که می خواهیم اطلاعات زیادی را در مدت زمانی کوتاه ارائه دهیم. طبیعی است که به عنوان سخنران صحبت کردن در میان شلوغی و جمعیت و اثبات صحت حرفها کار سختی است.

وقتی سخنرانی می کنید، همیشه عده ای از افراد مشغول کار با تلفن همراه، تبلت و غیره هستند. تعدادی هم یادداشت برداری می کنند و توجه آن ها به شماست. به هر حال واکنش ها و رفتارهای متفاوتی در میان حضار دیده می شود و این هنر شما به عنوان سخنران است که توجه همه را به خود جلب کنید. شما نمی توانید به مخاطب بگویید آقا یا خانم محترم تلفن خود را خاموش کنید، اما می توانید فضایی ایجاد کنید که مخاطب را مجذوب و هیجان زده کند.

ارتباط چشمی^۱ با مخاطب: استفاده از ارتباط چشمی مناسب، یکی از ویژگی های سخنران حرفه ای است. حتماً با مخاطبین خود ارتباط چشمی برقرار کنید؛ یعنی سعی کنید تا حد امکان در طول سخنرانی خود به تک تک آن ها نگاه کنید و نگاه خود را بین

¹ Eye Contact

همه به طور مساوی تقسیم کنید و فقط به یک گوشه سالن یا یک شخص خاص نگاه نکنید.

همیشه لبخند به لب داشته باشید، لبخند هم چهره شما را زیباتر نشان می‌دهد و هم اینکه به مخاطبین این پیام را می‌دهد که شما کاملاً به کارتان مسلط هستید و اضطراب ندارید. از طرفی مخاطبین با دیدن لبخند شما بیشتر تحت تاثیر قرار می‌گیرند و برای شنیدن حرفهایتان اشتیاق بیشتری خواهند داشت.

استفاده از زبان بدن¹: استفاده از زبان بدن، یکی از ویژگی‌های سخنران حرفه‌ای است. بدین منظور از حرکت دست‌ها، سر و اعضای صورت خود به موقع و به جا استفاده کنید. مطمئن باشید سخنرانی که در یک گوشه می‌ایستد و با دست‌هایی که توی جیبش قرار داده از روی متنی سخنرانی خود را انجام می‌دهد، هیچ‌گاه نمی‌تواند توجه افراد را به خود جلب کند و همه خیلی زود از صحبت‌های او خسته می‌شوند.

وقت‌شناس بودن: مدیریت زمان، یکی از ویژگی‌های یک سخنران حرفه‌ای است. وقت‌شناسی و مدیریت زمان از آنجایی برای یک سخنران حرفه‌ای اهمیت دارد که او با افراد زیادی در ارتباط است.

اگر به موقع به جلسه سخنرانی نرسید یا سخنرانی را بیشتر از زمان تعیین شده ادامه دهید، حق مخاطبین خود را در این زمینه ضایع کرده‌اید. در این صورت علاوه بر آنکه توجه و همراهی مخاطب را در حین سخنرانی از دست می‌دهید، مقبولیت خود را در بین آن‌ها نیز تا حدود زیادی کاهش می‌دهید. بنابراین تلاش کنید با برنامه‌ریزی منظم، خود را سر وقت به جلسه سخنرانی برسانید. حتی توصیه می‌شود سخنرانان زودتر از دیگران به محل سخنرانی بروند تا هم تجهیزات فنی سالن را چک کنند و هم اینکه هنگام ورود حضار، با آن‌ها چند لحظه‌ای خوش و بش و احوالپرسی کنند. این کار تاثیر زیادی در کاهش استرس و همچنین شناخت مخاطبین دارد.

¹ Body Language

داشتن ظاهری آراسته: انتخاب پوشش متعارف و آراسته، یکی از ویژگی‌های سخنران حرفه‌ای است. اینکه در سخنرانی خود با پوشش رسمی حاضر شوید یا با یک لباس اسپرت و راحت‌تر، می‌تواند به مخاطبین شما بستگی داشته باشد. سن و سال، موقعیت اجتماعی، طرز فکر، سطح فرهنگی مخاطبین و حتی ویژگی‌های اقلیمی محل سخنرانی می‌تواند نوع پوشش شما را تعیین کند. به‌طور کلی سعی کنید در انتخاب پوشش خود انعطاف‌پذیر باشید، فارغ از اینکه چه نوع پوششی را انتخاب می‌کنید، در هر صورت استفاده از لباس‌های تمیز، مرتب و اتو خورده یک اصل اساسی است. البته آراستگی دامنه وسیعی دارد و می‌تواند مدل موی سخنران را نیز شامل شود.

پیش‌بینی امور غیرمنتظره: یک سخنران حرفه‌ای، فکر همه چیز را کرده است. درست است که کار اصلی شما سخنرانی است، اما به ابزارهای زیادی برای سخنرانی لازم دارید، که باید به آن‌ها نیز توجه کنید.

استفاده از اسلایدها، فیلم و عکس‌های جالب و حرفه‌ای می‌تواند جذابیت سخنرانی شما را دوچندان کند، به شرط آنکه همه تجهیزات درست کار کنند و همه چیز به خوبی پیش برود. بنابراین به نفع خودتان است که پیش از آغاز سخنرانی تمام تجهیزات صوتی و تصویری سالن را چک کنید. همچنین بهتر است از فایل ارائه خود چند نسخه پشتیبان در قالب‌های مختلف مانند عکس و غیره هم تهیه کنید. کلیه فیلم‌ها و تصاویر مورد استفاده خود را نیز به صورت جداگانه همراه داشته باشید.

تمرین و تمرین و تمرین: بعضی از افراد برای اینکه سخنرانی طبیعی و ساده‌ای داشته باشند، اصلاً تمرین نمی‌کنند. آنها معتقدند اگر تمرین کنند روی صحنه و در مقابل حضار، خود واقعی‌شان نخواهند بود. اما این تفکر اشتباه است. هرچه بیشتر تمرین کنید، آماده‌تر خواهید بود و اتفاقاً در مقابل جمع معمولی‌تر و راحت‌تر به نظر خواهید رسید. البته

تمرین کردن هم اصول و قواعد خود را دارد. همیشه در تمرین‌ها، فضای سخنرانی اصلی را برای خود بازسازی کنید و سعی کنید در مقابل تعدادی از افراد این کار را انجام دهید. مثلاً بازگویی متن سخنرانی در دلتان در گوشه‌ای از اتوبوس یا مترو و بدون فضا سازی واقعی چندان به کار نمی‌آید. این طور تمرین کردن نه تنها مفید نیست بلکه شاید به ضررتان هم باشد.

تمرین کردن اعتماد به نفس سخنران را بالا می‌برد و باعث می‌شود صحت کلام شما بیشتر مورد تایید قرار گیرد و همچنین فرصتی برای ارتباط برقرار کردن با مخاطب به عنوان هدف اصلی سخنرانی در اختیارتان قرار می‌دهد.

تمرین و آموزش مداوم، یکی از ویژگی‌های سخنرانان حرفه‌ای است. برخی گمان می‌کنند سخنرانی یک ویژگی ذاتی است، در صورتی که سخنرانی یک مهارت کاملاً اکتسابی است و مانند تمام مهارت‌های دیگر نیاز به تکرار و تمرین فراوان دارد. البته برخی از ویژگی‌های ذاتی و ذهنی افراد می‌تواند کیفیت این تمرین‌ها را افزایش دهد. در هر صورت تمام سخنرانان حرفه‌ای جهان زمان زیادی را برای تمرین کردن وقت صرف کرده‌اند. این تمرین‌ها صرفاً محدود به روش‌های ارائه سخنرانی نمی‌شود.

هر سخنران باید در کنار مهارت سخنرانی، مهارت‌های زیادی را بیاموزد. از تقویت حافظه و تمرکز گرفته تا رفع خجالت و صحبت کردن بدون لهجه. این‌ها همگی ابزارهایی هستند که یک سخنران خوب به آن‌ها نیاز دارد.

۳. اشتیاق به موضوع

هیجان: اگر درباره موضوع سخنرانی خود هیجان دارید، این هیجان و ذوق در خلال ارائه موضوع، خود را نشان خواهد داد و موجب از بین رفتن اضطراب می‌شود. مطالعات نشان می‌دهد وقتی افراد به جای اینکه بگویند "اضطراب" داریم از واژه "هیجان" استفاده کنند، سخنرانی همراه با آرامش بیشتری برگزار خواهد شد.

اشتیاق: سخنرانان بزرگ برای برقراری ارتباط با مخاطب، در مورد موضوع سخنرانی شور و شوق زیادی دارند. بدون اشتیاق و علاقه، سخنرانی بی‌روح و بی‌معنی می‌شود.

اگر می‌خواهید مخاطبین تحت تاثیر قرار گیرند، باید در احساسات خود خلوص و شور واقعی نشان دهید. برای نشان دادن شور و شوق و خلوص در احساسات لازم نیست صدایتان را بیهوده بالا ببرید یا دست‌هایتان را در هوا بالا و پایین کنید. در واقع نیازی به حرکات اغراق شده نیست. فقط کافی است بر احساسات خود مسلط باشید و بر ارتباط برقرار کردن با مخاطب تمرکز کنید.

گاهی اوقات موضوعی شما را چندان به هیجان نمی‌آورد اما برای اینکه نشان دهید نسبت به موضوع شور و شوق دارید باید آن را به خوبی بررسی کرده و علاقه‌مندی‌های خود را از آن استخراج کنید.

۴. علاقه و تلاش

شروع و پایان جذاب: سخنرانی خود را جالب و هیجان‌انگیز شروع کنید. مثلاً یک سوال جالب بپرسید، به نکته جالبی که به سخنرانی شما مربوط است اشاره کنید، یا سخنی از بزرگان بگویید و آن را به سخنرانی خود ارتباط دهید. زیرا اکثر مخاطبین در همان لحظات آغازین، صحبت‌های شما را قضاوت کرده و تصمیم می‌گیرند آیا به ادامه صحبت‌ها گوش کنند یا خیر. پس تا می‌توانید در نخستین دقایق شروع سخنرانی همراهی و حمایت آن‌ها را جلب کنید.

به همان اندازه که شروع هیجان‌انگیز یک سخنرانی مهم است پایان خوب آن هم تاثیر زیادی در ذهن مخاطب دارد. در پایان سخنرانی از صحبت‌های خود نتیجه‌گیری کنید. این نتیجه‌گیری می‌تواند در قالب پاسخی جالب به سوال آغازین یا به‌عنوان یک راهکار خلاقانه برای یک مسئله باشد. حتی می‌توانید در پایان ارائه خود، باز هم در ذهن شنوندگان سوالات بیشتر و جالب‌تری ایجاد کنید. استفاده از یک فیلم یا کلیپ کوتاه نیز به‌عنوان حرف آخر گزینه خوبی است.

تکرار و بازگویی: تکرار باعث می‌شود مخاطب به‌طور کامل نکات اصلی سخنرانی شما را دریابد. در واقع وقتی نکات مهم و اصلی صحبت خود را بازگو و تکرار می‌کنید، پذیرش آن از سوی مخاطب بهتر صورت می‌گیرد و به شفاف‌سازی موضوع کمک می‌شود.

برای بازگویی و تکرار مطلب باید نکات اصلی و مهم برای جلب توجه مخاطب را تعیین کنید. نکات اصلی و مهم را در طول سخنرانی مدام تکرار کنید. به یک‌بار و دوبار بسنده نکنید، بار سوم را محض احتیاط برای کسانی که هنوز کاملاً متوجه مطلب نشده‌اند، تکرار کنید.

۵. اعتماد به نفس

سخنرانانی که اعتماد به نفس بالایی دارند در نظر مخاطب شایسته‌تر، باهوش‌تر، دوست‌داشتنی‌تر و قابل‌باورتر هستند. اعتماد به نفس در سخنرانی یکی از کلیدی‌ترین عناصر موفقیت است.

آنچه باعث می‌شود اعتماد به نفس انسان در انجام کاری افزایش یابد، انجام مداوم و پیوسته آن عمل است. یک آشپز ماهر اعتماد به نفس زیادی برای طبخ غذا دارد در حالیکه ممکن است، هنگام رانندگی اعتماد به نفس پایینی داشته باشد و یا حتی در جاتی از ترس را نیز تجربه کند.

سخنرانی کردن در جمع به‌طور طبیعی توام با کمی اضطراب است. اینکه برای سخنرانی کردن، مضطرب شوید اصلاً چیز غیرعادی و عجیبی نیست. داشتن کمی اضطراب یا ترس برای سخنرانی کاملاً طبیعی است و حتی می‌تواند به شما کمک هم بکند. فقط کافیست بتوانید ترس خود را بشناسید و آن را بپذیرید سپس علت و ریشه آن را شناسایی کنید تا بتوانید با تمرین‌های مناسب فرمان کنترل آن را در دست بگیرید.

با تکرار و تمرین زیاد و با غلبه بر ترس و اضطراب، اعتماد به نفس خود را بازیابی می‌کنید. هنگام سخنرانی نیز با کمک تکنیک‌هایی همچون تصویرسازی و تلقین مثبت

می‌توانید با مخاطبین احساس نزدیکی بیشتری داشته باشید و اعتماد به نفس بالایی را تجربه کنید.

اگر قرار است در مورد موضوعی سخنرانی کنیم، بایستی اطلاعات کامل و جامعی داشته باشیم. داشتن این اطلاعات کامل، خود به خود باعث افزایش اعتماد به نفس ما شده و بر مخاطب تاثیرگذار است. کسی که اعتماد به نفس بالایی دارد با قدی افراشته و کلامی مطمئن سخن می‌گوید. در نتیجه این رفتار، نفوذ کلام او هم بسیار بیشتر خواهد بود و راحت‌تر می‌تواند بر مخاطب تاثیرگذار باشد.

بهترین راه برگزاری سخنرانی موثر و الهام‌بخش، داشتن پیامی است که خودتان شخصا باور دارید مخاطب با آن ارتباط برقرار می‌کند. ارتباط میان شما و مخاطب یعنی گوش دادن او به سخنان شما و الهام گرفتن. برای تبدیل شدن به سخنرانی بزرگ و ماهر، تمرین و تجربه بسیاری لازم است.

✓ جدول زیر چک‌لیست مهارت‌های ارائه و سخنرانی است. اصولاً هدف از استفاده از چک‌لیست این است که مطمئن شویم هیچ‌یک از جزئیات یک فعالیت، فراموش نشده و به شکل استاندارد و با ترتیب درست و منطقی، انجام شده است. جهت ارزیابی مهارت‌های خود به‌عنوان سخنران، چک‌لیست زیر را تکمیل نمایید. برای اینکه علاوه بر به یاد داشتن هر مهارت، سعی در ارتقای آن نیز داشته باشید، از ۱ تا ۵ (طیفی از ضعیف تا قوی) به خود امتیاز دهید تا در سخنرانی‌های آتی با تکمیل مجدد چک‌لیست، شاهد بهبود کیفی مهارت‌های مذکور باشید. در اینجا دنبال مجموع امتیازها نبوده و صرفاً هر آیتم جداگانه مورد توجه قرار می‌گیرد.

ردیف	چک‌لیست مهارت‌های ارائه و سخنرانی					
	ضعیف					
	قوی					
	۵	۴	۳	۲	۱	
۱						عنوان‌ها، تیترها و محتوای مختصر
۲						داشتن یک مضمون در خصوص مسائل و مباحث
۳						داستان‌گویی
۴						ارائه آمارها و روندها
۵						استفاده از تصاویر، عکس‌ها و نمایش فیلم
۶						داشتن زبان بدن حرفه‌ای مانند حالت صورت و حرکات دست
۷						اشتیاق و علاقه به موضوع و مخاطبین
۸						راحتی در ارائه و تعامل
۹						شروع حرفه‌ای از لحاظ جذابیت، اعتماد به نفس و بیان محکم
۱۰						تمرکز بر مطالب جذاب و تکرار آن‌ها
۱۱						تعامل و ارتباط شخصی در ارائه و پاسخگویی به مخاطبین
۱۲						اجازه دادن طرح پرسش توسط مخاطبین و ارائه پاسخ به آن‌ها

فصل سوم

هوش هیجانی^۱

هوش هیجانی یعنی توانایی دریافت دقیق هیجانات خود و دیگران؛ به این معنا که بتوانیم انگیزه رفتارهای خود و دیگران را به خوبی درک کرده و از این اطلاعات در تعاملات اجتماعی استفاده کنیم.

خودآگاهی^۲

منظور از خودآگاهی هوشیاری نسبت به احساس، افکار، رفتار خود و طرف مقابل است. این که نقاط قوت و ضعف خود، انگیزه‌ها و ارزش‌هایمان و نیز تأثیری را که روی دیگران داریم بشناسیم. به‌طور مثال مدیری که می‌داند فشرده شدن کارها، کیفیت کارش را پایین آورده و در او استرس ایجاد می‌کند با توجه به این شناخت، به شکلی برنامه‌ریزی می‌کند که با فاصله کافی از مهلت نهایی، کارهایش را به انجام برساند.

خودرهبری^۳

¹ Emotional Quotient

² Self-awareness

³ Self-leadership

به مفهوم کنترل و مهار رفتار خود بدین صورت که تکانه‌ها، انگیزه‌های لحظه‌ای و خُلُق و خوی خود را در وضعیت مختل‌کننده و مزاحم، کنترل کرده و یا جهت آن را تغییر دهیم.

خود انگیزی^۱

ایجاد انگیزه در خود مثلاً با یادآوری امکان پیشرفت، موفقیت، رسیدن به اهداف و یا منافع. در واقع این امر می‌تواند به ما انگیزه دهد تا شکست‌های جزئی نتواند به سادگی انگیزه ما را بگیرد.

مدیریت روابط^۲

ایجاد رابطه با دیگران حتی افراد منفی در گروی مدیریت روابط است.

تسلط بر خود

به مفهوم خویشتن داری، تاب‌آوری، پایداری، تحمل شرایط سخت و رفتار بد دیگران و دوری از تسلیم شدن و حمله به دیگران است.

¹ Self-motivation

² Relationship Management

فصل چهارم

امواج هیجانی

امواج هیجانی به مفهوم ایجاد برانگیختگی مثبت در دیگران بوده و شامل تکنیک‌های زیر است:

علاقه و تکریم

به معنی نشان دادن علاقه خود به طرف مقابل و رعایت احترام او است. همه افراد در هر سن و سال و موقعیت اجتماعی، دوست دارند مورد احترام واقع شوند و جایگاهشان به عنوان یک انسان محترم حفظ شود. به عنوان مثال زمانی که در مقام رهبری قرار می‌گیرید، لازم است افرادی که با آن‌ها کار می‌کنید، به شما احترام بگذارند. اما احترام خود به خود ایجاد نمی‌شود. احترام به دست آوردنی است و برای همین لازم است، رفتار مناسبی داشته باشید تا دیگران برای شما احترام قائل شوند. اگر به عنوان یک فرد احترام لازم را دریافت کنید برنده هستید.

کمک کردن و ارائه راه حل

تفکر در خصوص مسائل طرف مقابل شامل شناسایی مسائل او و کمک به او در حل مسائل وی در ایجاد برانگیختگی مثبت در دیگران تاثیر گذار است.

همدلی^۱

به معنی یافتن احساس مشترک با دیگران در حد اعضای خانواده خود است. در واقع باید احساسات و رفتارهای فرد مقابل - حتی از فرهنگی دیگر- را به درستی درک و تفسیر کرده و به الگوی ذهنی و آموخته‌های خود محدود نمائیم. به طور مثال اگر احساس کردید کسی ناراحت است یا می‌گوید در حال گذراندن مشکلات و لحظات سختی است، به او نشان دهید که واقعا به او اهمیت می‌دهید. نشان دادن همدلی با دیگران می‌تواند به شما کمک کند تا در سطح معنادارتری با او ارتباط برقرار کنید.

تایید و حمایت

به مفهوم دوری از تکلیب نظر دیگران و گرایش به تایید و حمایت از نظرات و ایده‌های آنان است. در این راستا می‌بایست سعی کنید مودبانه به دیگران گوش دهید. هر فردی این حق را دارد که به حرف‌هایش گوش بدهند. حتی اگر هیچ وقت با ایده یا نظر کسی موافق نیستید، باز هم بلید به حرف او گوش دهید. این را در نظر بگیرید که اگر خودتان حرفی برای گفتن داشته باشید، دوست دارید چطور با شما رفتار شود، به خصوص اگر مسئله‌ای وجود داشته باشد.

غافلگیری

انجام رفتارها و فعالیت‌هایی مثبت در جهت غافلگیر نمودن دیگران مانند اعطای هدیه، در ایجاد برانگیختگی مثبت در دیگران تاثیر گذار است.

جاذبه‌ها

¹ Sympathy

استفاده از جاذبه‌های ظاهری مانند خوشتیپ بودن، مهمانی در رستوران خوب و موارد مشابه برای ایجاد احساس و امواج هیجان در دیگران موثر است.

انرژی و خلاقیت

پرانرژی بودن در تعامل و ارتباط با دیگران و داشتن خلاقیت و ایده‌های جدید برای تحت تاثیر قراردادن آنها نقش بسزایی دارد.

صداقت

رو راست بودن و صداقت با دیگران در ایجاد امواج هیجان و دوری از مکر و فریبکاری آگاهانه می‌بایست مورد توجه قرار گیرد.

ایجاد چالش

ایجاد تردید، ترس و چالش در دیگران به منظور جلب همراهی آنها حائز اهمیت است.

در این بخش به‌عنوان جمع‌بندی لیستی از عوامل موثر در امواج هیجان آمده است. جهت ارزیابی خود به‌عنوان سخنران، به هر مورد امتیاز داده و سعی در ارتقای امتیاز خود در سخنرانی‌های آتی نمایید.

✓ جدول زیر چک‌لیست ایجاد امواج هیجان است. جهت ارزیابی خود به‌عنوان سخنران، چک‌لیست زیر را تکمیل نمایید. برای اینکه علاوه بر به یاد داشتن هر مولفه، سعی در ارتقای آن نیز داشته باشید، از ۱ تا ۵ (طیفی از ضعیف تا قوی) به خود امتیاز دهید تا در سخنرانی‌های آتی با تکمیل مجدد چک‌لیست، شاهد بهبود کیفی عوامل مذکور باشید. در اینجا دنبال مجموع امتیازها نبوده و صرفاً هر آیتم جداگانه مورد توجه قرار می‌گیرد.

ردیف	چک‌لیست ایجاد امواج هیجان				
	ضعیف	قوی			
	۱	۲	۳	۴	۵
۱					
۲					
۳					
۴					
۵					
۶					
۷					
۸					
۹					
۱۰					

فصل پنجم

آمادگی و تمرین

آمادگی و تمرین قبل از ارائه و سخنرانی بسیار اهمیت دارد. در ادامه به ذکر نکات مرتبط با این موضوع خواهیم پرداخت:

مدیریت محتوا

یکی از مواردی که باعث می‌شود یک ارائه و سخنرانی فوق‌العاده داشته باشید این است که دارای محتوای عالی باشید و برعکس، نداشتن محتوای خوب یکی از موانعی است که مخاطبین را از گوش دادن به صحبت‌ها باز می‌دارد. بنابراین تفکر قبلی و تهیه محتوای مناسب، مرتبط و تاثیرگذار حائز اهمیت است. حتی اگر ارائه خوبی داشته باشیم اما محتوای ارزشمند و متناسب با مخاطب نداشته باشیم باز هم مخاطب خود را از دست خواهیم داد.

مهندسی ظواهر و ویتترین

معمولا افرادی که زیباتر و آراسته‌تر در سخنرانی ظاهر می‌شوند، بیشتر مورد استقبال دیگران قرار می‌گیرند. سخنران‌ها باید به ظاهر خود توجه بیشتری نشان دهند، زیرا در غیر این صورت مخاطبین آن‌ها نسبت به سخنان آن‌ها بی‌توجه خواهند شد. لباس و ظاهر یک

سخنران از این جهت اهمیت دارد که در چند ثانیه اول دیدار سخنران با مخاطبین، افراد در ذهن خود شخصیت سخنران را با ظاهر و پوشش او شکل می‌دهند، پس لباس سخنران باید متناسب با پوشش مخاطبین و مکان و زمان سخنرانی باشد.

ظاهر حرفه‌ای منحصر به آرایش سر و صورت نیست، بلکه لباس برازنده را نیز شامل می‌شود. بعد از آراستگی موی سر و صورت، لباس هر کس معرف شخصیت، شغل و حرفه او خواهد بود.

ظاهر مناسب یک سخنران خانم، یعنی داشتن پوشش مناسب و نداشتن آرایش غلیظ و جواهرات زیاد در هنگام سخنرانی، زیرا عدم رعایت این موارد باعث تنزل جایگاه و مقام او می‌شود، به گونه‌ای که افراد به جای توجه به سخنان او به ظاهر او توجه می‌کنند.

در یک سخنرانی برای مخاطبین نباید چیزی جذاب‌تر و جالب‌تر از سخنان فرد سخنران وجود داشته باشد. به‌عنوان مثال: در کشور ما پوشش مناسب برای خانم‌ها مانتو و شلوار یک رنگ و یک دست با کفشی معمولی و متناسب است. همچنین برای آقایان هم پوشیدن کت و شلوار با رنگ تیره مناسب خواهد بود، البته جذاب‌تر است که رنگ کفش و کمر بند با هم تناسب داشته باشد.

بهترین پوشش برای سخنران، پوشیدن لباس رسمی است. البته لباس رسمی به معنای لباس قدرت است. در زمان سخنرانی برای کودکان می‌توانیم از لباس‌های راحت‌تر و شادتری استفاده کنیم. همچنین باید توجه داشته باشیم که مسائل فرهنگی را در پوشش خود لحاظ کنیم، به گونه‌ای که حتی گاهی افراد در زمان سخنرانی برای قومی خاص لباس مخصوص آن قوم را می‌پوشند تا بتوانند با مخاطبین خود ایجاد صمیمیت کنند.

بنابراین قبل از سخنرانی می‌بایست به عوامل دخیل در مهندسی ظواهر فکر و عمل کرد. این عوامل عبارتند از: مهندسی لباس و پوشش، آراستگی حرفه‌ای، تمیزی و مرتب بودن کفش، نپوشیدن جوراب سفید، تطابق رنگ کفش و کمر بند، رعایت آرایش، ظاهر، تیپ و پوشیدن لباس‌های تیره در محیط‌های رسمی.

ایفای نقش و اعتماد به نفس^۱

اعتماد به نفس به مفهوم باور تولدایی‌های خود بوده و یکی از راه‌های تقویت آن ایفای نقش می‌باشد. در تکنیک ایفای نقش ویژگی‌های یک فرد با اعتماد به نفس را ایفا می‌نماییم. مانند صحبت کردن با صدای رسا و محکم، برخورد با آرامش، تسلط بر زبان بدن و غیره. اما تقویت اعتماد به نفس نکته‌ای است که می‌بایست از قبل مورد توجه قرار گیرد و عوامل موثر در آن عبارتند از: تقویت فن بیان، درست لباس پوشیدن، مثبت‌نگر بودن، افزایش دانش و اطلاعات، فکر کردن به موفقیت‌های قبلی، ورزش کردن، دوری از افراد منفی‌باف، یادگیری تکنیک‌های نه گفتن، تجسم موفقیت‌های پیش رو و غیره.

فنون قاطعیت^۲

به مفهوم احترام به خود و همچنین احترام به دیگران است. قاطعیت با افزایش برابری در روابط میان افراد، این امکان را برای فرد فراهم می‌کند تا بدون اضطراب و تشویش بی‌مورد به راحتی احساسات صادقانه خود را ابراز کرده و حق و حقوق شخصی خود را بدون انکار حق دیگران مطالبه کند. پرخاشگری و قاطعیت مفاهیمی هستند که اغلب با هم اشتباه گرفته می‌شوند. اما قاطعیت نه تنها به معنای پایمال کردن حقوق دیگران نیست، بلکه حقوق همه افراد محترم شناخته می‌شود. بر این اساس قاطعیت وسیله‌ای ارزشمند برای رسیدن به اعتماد به نفس و کنترل خویش بوده و تقویت آن ضروری است.

زبان بدن

تحقیقات نشان داده‌اند که توانایی ما برای برقراری ارتباط مؤثر با مخاطبین و تأثیر گذاشتن روی آن‌ها، به صدا و همچنین زبان بدن ما بسیار وابسته است. اکثر اوقات نکته‌ای که توجه مردم را جلب می‌کند، خود سخنان یا روش‌های خاص او برای انتقال اطلاعات هستند.

¹ Self Confidence

² Assertiveness

بعضی از این روش‌ها شوخی، ارتباط چشمی، توضیحات مختصر و مفید، شخصیت گیرا، مثال‌های مرتبط، داستان‌ها و غیره است.

هیچ نوازنده، سخنران و یا بازیگری بدون تمرین به موفقیت نرسیده است. برای تقویت زبان بدن تمرینات بسیاری وجود دارد. مثلاً می‌توانید جلوی آینه بایستید و یا از خودتان فیلم تهیه کنید و حالت‌های بدن خود را تجزیه و تحلیل کنید.

خویشتن‌داری و مهار خشم

به مفهوم تسلط بر خود و مهار خشم در برابر سوالات نسنجیده و برخوردهای نامناسب حضار به هنگام سخنرانی و ارائه است.

به‌طور کلی خویشتن‌داری یک مکانیسم درونی است و سبب می‌شود که هر فکر زیان‌آوری به عمل تبدیل نشود. مهارت خویشتن‌داری اکتسابی است و تقویت آن اثرات موثر فراوانی مانند افزایش اعتماد به نفس، انعطاف‌پذیری، همدلی و غیره برای شخص به همراه دارد.

شروع و پایان به موقع

مدیریت شروع به موقع، رعایت زمان و همچنین پایان به موقع بسیار حائز اهمیت است. در واقع مدیریت زمان در سخنرانی موضوع مهمی است که برای داشتن سخنرانی موفق و اثبات حرفه‌ای بودن خود باید آن را به درستی آموخت. احتمالاً شما هم در سخنرانی‌هایی شرکت کرده‌اید که سخنران بارها با برگه‌های یادداشتی از سمت میزبان مواجه شده است که از وی درخواست شده صحبت‌های خود را به اتمام برساند. این اتفاق یکی از رایج‌ترین و پرتکرارترین خاطره‌های سخنرانان بوده و به این دلیل رخ می‌دهد که سخنران به جای اینکه به زمانی که در اختیار دارد توجه کند، تنها به متن سخنرانی و ساخت اسلایدها توجه می‌کند. با عدم تولنایی در مدیریت زمان دو اتفاق رخ می‌دهد. تصور کنید تنها ۲۰ دقیقه زمان در اختیار دارید و بدون اینکه تمام محتوای خود را به اتمام برسانید، زمانتان به اتمام می‌رسد. یا ممکن است متن خود را به گونه‌ای آماده کرده باشید که بعد از گذشت ۱۰ دقیقه

به پایان رسیده و دیگر حرفی برای گفتن نداشته باشید. هر دوی این اتفاقات سخنرانی را با شکست روبه‌رو می‌کند، حتی اگر بهترین و منحصر به فردترین متن را تدارک دیده باشید. مهم‌ترین راه برای کنترل زمان و اینکه بدانیم هر بخش به چه مدت زمانی نیاز دارد، تمرین کردن است. بلید بارها و بارها سخنرانی خود را تمرین کنید تا بدانید که برای ارائه این محتوا به چه مدت زمانی نیاز دارید. سپس با توجه به زمانی که در اختیار دارید، متن‌ها و مطالبی که بلید بیان کنید را کم و زیاد کنید تا در موقع مناسب، صحبت‌های خود را به بهترین شکل به پایان برسانید.

فصل ششم

هدف ارائه

داشتن هدف هنگام سخنرانی مانند حرکت بین خطوط جاده است و باعث می‌شود به حاشیه منحرف نشده و سریع‌تر و مطمئن‌تر مسیر را بپیماییم.

اولین و اساسی‌ترین گام برای طراحی یک سخنرانی به یادماندنی اینست که هدف کلی سخنرانی خود را مشخص کرده و قدم بعدی تعیین هدف خاص است. شناسایی آگاهانه اهداف کلی و خاص باعث می‌شود راه روشنی را تا انتهای مسیر بپیماییم و در نتیجه فکر و ذهن مخاطب را تسخیر کنیم. اگر دقیقاً بدانید منظورتان از سخنرانی چیست و به دنبال چه هستید، در گردآوری اطلاعات و مطالب مرتبط برای آماده سازی نطق خود دچار سردرگمی نخواهید شد. داشتن هدف، از انباشت اطلاعات بیش از اندازه و غیر همسو با موضوع اصلی جلوگیری کرده و شما را راهنمایی می‌کند تا در راستای مقاصدتان گام بردارید. در ادامه به انواع هدف‌های ارائه و سخنرانی می‌پردازیم:

انتقال اطلاعات

این دسته از سخنرانی‌ها جنبه اطلاع‌رسانی داشته و هدف از آن‌ها انتقال اطلاعات، دانش و یا تجربه به مخاطبین است. به‌عنوان مثال در خصوص پروژه‌ها، مدیریت پروژه‌ها، جلب همکاری، ایجاد هماهنگی، پیشرفت پروژه‌ها و ارائه بازخورد به دیگران است.

سخنرانی انگیزشی

این نوع سخنرانی‌ها سرشار از احساس و شور بوده و هدف آن تحریک عواطف و احساسات مخاطبین برای انجام کار و یا تغییر عقیده است. مانند سخنرانی و یا جلسات انگیزشی برای ایجاد انگیزه در مخاطبین، پرسنل، دانشجویان و غیره.

تصمیم‌سازی

به مفهوم بررسی ابعاد لازم برای یک تصمیم شامل منابع لازم، چالش‌ها، محدودیت‌ها، مسائل و آلترناتیوها برای حل مسئله و غیره است.

تصمیم‌گیری

به مفهوم برگزاری جلسه به منظور رای‌گیری و جلب آرا است.

کسب تأیید

برگزاری جلسه برای کسب تأیید مانند جلسات هیأت مدیره و مجامع شرکت‌ها است.

بهبود روابط

مانند برگزاری جلسه برای اعتمادسازی و جلب اعتماد دیگران است که منجر به بهبود روابط می‌شود.

فصل هفتم

مدل‌های ارائه

در ارائه و سخنرانی توجه به دو الگوی فرآیندگرا و کیفیت‌گرا حائز اهمیت بوده و معیارهای آن به شرح زیر است:

۱. الگوی فرآیندگرا^۱

فرآیند^۲ مجموعه‌ای از فعالیت‌های وابسته و مرتبط است که یک یا چند ورودی^۳ را به نتیجه یا خروجی^۴ تبدیل می‌کند. به شکلی که نتیجه به دست آمده نسبت به ورودی، دارای ارزش افزوده باشد.

به‌طور کلی فرآیند به شیوه انجام یک کار اشاره می‌کند. به بیان دیگر، به کار بردن کلمه فرآیند به ما می‌گوید که یک کار مشخص، چارچوب، تعریف و روند مشخصی دارد که حتماً باید مطابق با مسیر از پیش تعیین شده، انجام شود. برای هر فرآیند می‌توان نقطه آغاز و نقطه پایان تعریف کرد.

بر این اساس فرآیند اقدامات لازم جهت ارائه و سخنرانی در سه بخش قبل از ارائه، حین ارائه و بعد از ارائه به شرح زیر است:

¹ Process Oriented Model

² Process

³ Input

⁴ Output

قبل از ارائه

اقدامات لازم قبل از ارائه عبارتند از: تهیه محتوا، مطالعه و تمرین قبلی، هماهنگی و دعوت از افراد، هماهنگی وسایل سمعی و بصری، هماهنگی جلسات مجازی و یا حضوری، تدارک پذیرایی جهت جلسات حضوری و به طور کلی کنترل هرآنچه لازم است.

حین ارائه

اقدامات لازم حین ارائه عبارتند از: رعایت زمان، جلب مشارکت، پاسخگویی، ارائه جذاب و تاثیرگذار، جلب اعتماد مخاطبین و همچنین ارائه به همراه محتوا، فیلم و تصاویر مناسب.

بعد از ارائه

اقدامات لازم بعد از ارائه عبارتند از: ایفای نقش به مثابه فردی با اعتماد به نفس، رعایت زبان بدن راضی از ارائه، خوش و بش و برخورد دوستانه با افراد، گرفتن عکس یادگاری بعد از ارائه و غیره.

۲. الگوی کیفیت‌گرا^۱

علاوه بر رویکرد فرآیندی در خصوص اقدامات لازم برای سخنرانی و ارائه، کیفیت آن اقدامات نیز می‌بایست مورد توجه قرار گیرد که مولفه‌های آن به شرح زیر است:

کیفیت محتوا

توجه به کیفیت مطالب، متن، فیلم، تصاویر، پادکست، موزیک و داشتن پاورپوینت جذاب ضروری است.

کیفیت دیجیتال

¹ Quality Oriented Model

بررسی، مرور و تمرین در محیط دیجیتال، چک کردن آدرس‌ها، پسوندها و نصب نرم‌افزارها نقش موثری در کیفیت ارائه در فضای دیجیتال دارد.

کیفیت فیزیکی

به مفهوم رعایت استاندارد فضای فیزیکی شامل صندلی‌ها، میزها، ویدئو پروژکتور، بلندگوها، میکروفن، نورپردازی، فضای مناسب برای پذیرایی، پارکینگ و غیره است.

کیفیت فرآیند ارائه

رعایت مواردی نظیر زمان، مقدمه، توضیحات، نتیجه‌گیری، جلب مشارکت افراد و پاسخگویی به سوالات، مرتبط با کیفیت فرآیند ارائه بوده و حائز اهمیت است.

کیفیت تعامل

به مفهوم برخورد مناسب و خوب قبل، حین و بعد از ارائه، انتقادپذیری، پاسخگویی به سوالات، ایجاد امواج هیجان، هویت‌سازی و ایجاد حس غرور و افتخار در افراد است.

کیفیت نتایج

به مفهوم رسیدن به اهداف سخنرانی و ارائه مانند تاثیرگذاری، جلب تایید مخاطبین و غیره است.

برای داشتن یک ارائه قابل قبول لازم است تا از قبل پارامترهای مختلف مورد بررسی قرار گیرد که این موارد به شرح زیر است:

تعیین اهداف ارائه و سخنرانی

یک ارائه و سخنرانی بدون هدف مانند یک قایق بدون سرنشین است که موجها آن را به هر کجا که می‌خواهند می‌برند. زمانی که ما هدف مشخصی برای ارائه نداشته باشیم ممکن است راجع به هر مسئله‌ای و به صورت پراکنده و نامنسجم صحبت کنیم که این امر موجب از دست دادن دامنه توجه و حواس مخاطبین می‌شود.

هرکدام از اهداف از قبیل اهداف آموزشی، متقاعدسازی، ارائه اطلاعات و غیره مستلزم سازماندهی محتوایی، فن بیان، مهارت‌های ارتباطی و تعامل مشخص و مربوط به خود می‌باشد. در واقع اهداف ارائه، سبک ارائه را تعیین می‌کنند.

یکی از اصلی‌ترین اشتباهاتی که سخنرانان در هنگام طراحی یک سخنرانی و یا ارائه مطلب مرتکب می‌شوند این است که قبل از این که تصمیم بگیرند که چه چیزهایی می‌خواهند بگویند و چه سرفصل‌هایی مد نظرشان است، به سراغ نرم افزارهایی مثل پاورپوینت یا پرزی می‌روند. باید یادمان باشد که این نرم‌افزارها فقط یک ابزار هستند و

قرار نیست که جلوی خلاقیت و یا تفکر ما را بگیرند. پیش از باز کردن نرم افزار حتما باید نقشه ذهنی و مسیر ارائه را به صورت مکتوب آماده کرده باشیم و سپس به سراغ نرم افزارهای دیگر برویم.

در نظر گرفتن ویژگی های مخاطبین

مخاطب شناسی یکی از اصول اصلی در ارائه مطلب و سخنرانی است. هر کسی که حداقل شناختی از مهارت های ارائه مطلب داشته باشد می داند که باید همه ویژگی های مخاطبین را در هنگام ارائه و البته قبل از آن - یعنی زمان طراحی ارائه - در نظر گرفت. از آنجا که موضوع مخاطب شناسی بسیار گسترده است، برای این که اهمیت این موضوع مشخص شود، فقط یک ویژگی از مخاطبین یعنی سن آنها را مورد بررسی قرار می دهیم: سن مخاطبین از آنجا که نشان دهنده این است که افراد در کدام مقطع زندگی قرار دارند، کمک شایانی در شناخت نیازهای آنها به ما می کند. تقریباً می توان با دانستن میانگین سنی مخاطبین شناخت مناسبی از بسیاری از ویژگی های آنها به دست آورد. مثلاً اگر مخاطبین شما دانش آموزان دوره دبیرستان - از سن ۱۵ تا ۱۸ سالگی - باشند، بزرگترین نگرانی آنها انتخاب رشته و قبول شدن در دانشگاه مورد نظر خواهد بود و اگر دانشجویان ۱۹ تا ۲۴ ساله باشند، احتمالاً بزرگترین دغدغه آنها یافتن یک شغل مناسب و فرصت های کاری است.

اگر مخاطبین سن بیشتری داشته باشند و دوران میان سالی را گذرانده باشند، به احتمال زیاد به فکر سروسامان دادن فرزندان خود و همچنین دوران بازنشستگی خواهند بود. همچنین اگر قرار است که برای کودکان ۵ یا ۶ ساله صحبتی داشته باشیم لازم است که با انرژی و تعامل بسیار زیادی صحبت کنیم و حس شادابی و نشاط به آنها بدهیم. و در نقطه مقابل اگر برای افرادی که میانگین سنی آنها ۶۰ سال است صحبت می کنیم باید توجه کنیم که از تحرک بیش از حد بپرهیزیم چون گاهی ممکن است برخی از مخاطبین احساس کنند که به آنها بی احترامی شده است یا حتی بگویند: عجب سخنران

جلفی! همچنین در هنگام صحبت با افرادی که سن زیادی دارند باید کمی سرعت کلام خود را کاهش دهیم.

بنابراین به صورت کلی قبل از هر سخنرانی باید ببینیم که مخاطبین ما در چه مقطع سنی و در چه شرایطی قرار دارند، که باید در مورد آن‌ها دقت داشت.

مدیریت اطلاعات

بخش قابل توجهی از مهارت ارائه در این مرحله خلاصه می‌شود. ارائه ما بسته به شکل آن نیازمند تولید محتواست. گاهی اوقات ارائه قرار است در قالب یک فیلم ویدئویی معرفی محصول شرکت باشد. در چنین حالتی عملاً تمام ارائه به تولید محتوا محدود می‌شود. گاهی اوقات هم، برنامه ما یک جلسه درون سازمانی است و تولید محتوا ممکن است صرفاً به تهیه و تنظیم یک دستور جلسه به همراه چند گزارش جانبی باشد.

در یک سخنرانی هم، تولید محتوا ممکن است در قالب یک جزوه برای مخاطبین یا اسلایدسازی برای کمک به تفهیم بهتر مطالب باشد. طراحی یک بازی برای تفهیم بهتر بحث هم، شکل دیگری از تولید محتوا برای ارائه مطلب محسوب می‌شود. به طور کلی مدیریت اطلاعات شامل جستجو و گردآوری اطلاعات، طبقه بندی اطلاعات، تهیه محتوا، متن، ورد، پاورپوینت، رعایت فونت‌ها، رعایت جنبه‌های زیبایی پاورپوینت و غیره است.

تعیین تجهیزات

سخنرانی هم مانند مهارت‌های دیگر نیاز به لوازم و تجهیزاتی دارد که با استفاده از آن‌ها بتوان کیفیت و اثرگذاری را بالاتر برد. برخی از لوازم و تجهیزات مورد نیاز سخنران توسط سالن محل برگزاری تأمین می‌شود و بخش دیگر به خود سخنران مربوط می‌شود. البته در آخر کار اگر مشکلی به وجود بیاید تبعات آن برای شخص سخنران است. پس سعی کنید از تمام لوازم و تجهیزات مورد نیاز تست بگیرید تا با خیال آسوده کار خود را انجام دهید.

برخی از تجهیزات مذکور عبارتند از: رایانه، ویدئو پروژکتور، لیزر، لپ‌تاپ، تخته وایت‌برد، بیسیم، تبدیل کابل‌ها، پرده نمایش، امکانات ضبط و فیلمبرداری و سیستم صوتی شامل میکروفن و بلندگو.

تعیین زمان سخنرانی

برای انتخاب زمان برگزاری همایش‌ها یا کارگاه‌های آموزشی باید به پارامترهایی مانند تقویم سال تحصیلی و زمان برگزاری امتحانات دانشگاه‌ها، تعطیلات رسمی، مناسبت‌های مذهبی خاص مانند ماه رمضان، تاریخ‌های مربوط به اتفاقات خاص در کشور و عدم همزمانی با همایش‌ها و کنفرانس‌های مشابه توجه نمود.

اما گذشته از تاریخ سخنرانی، مسئله انتخاب زمان (ساعت) از حساسیت خاصی برخوردار است. به‌عنوان مثال ساعت قبل از ظهر یا بلافاصله بعدازظهر، زمان مطلوبی برای سخنرانی علمی و فنی نیست و در محیط‌های کاری، ساعت آخر وقت نامطلوب به نظر می‌رسد. مطالعات نشان داده است که میزان دریافت و درک مخاطبین در یک ارائه طولانی صبح‌ها بیش از بعدازظهرها است و به تدریج، تا غروب کاهش می‌یابد. لذا بهتر است مطالب مهم و پیچیده صبح‌ها و مطالب معمولی و ساده بعدازظهرها و غروب ارائه شوند.

تعیین مکان سخنرانی

مکان برگزاری همایش‌ها علاوه بر شهر، مستلزم انتخاب سالن همایش‌های مناسب با امکانات و کیفیت خوب است. در اینکه سالن مربوطه باید با توجه به تعداد نفرات تخمین زده شده ظرفیت داشته و از امکانات خوبی برخوردار باشد شکی نیست. درست است که یکی از بزرگترین هزینه‌های برگزاری کنفرانس و همایش، سالن برگزاری است، اما اگر سالن نامناسب باشد مدیریت بسیار خوب نیز نمی‌تواند کمکی به موفقیت برنامه کمک کند. همچنین اگر برای سخنرانی دعوت شده‌ایم بازدید از مکان ارائه و جایگاه قرارگرفتن به منظور تسلط بر محیط فیزیکی ارائه اهمیت دارد.

در خصوص ارائه‌های آنلاین، انتخاب یک پلتفرم مناسب و کاربرپسند^۱ حائز اهمیت است. همچنین در خصوص مکان برگزاری همایش‌ها قبل از هرچیز از دسترسی آسان به سرویس‌های حمل و نقل مطمئن شوید طوری که شرکت کنندگان به راحتی بتوانند در محل حضور یابند. اگر همایش یا سخنرانی در سطح ملی برگزار می‌شود و شرکت کنندگان شما از مدیران سطح بالا تشکیل شده باشد و تعداد پروازها به محل برگزاری کنفرانس محدود باشد، ممکن است آن‌ها را از دست بدهید.

در کنار موارد فوق پارکینگ‌های زیادی را برای کسانی که با خودرو می‌آیند، در نظر داشته باشید. علاوه بر این، بهتر است رستوران‌ها یا جاذبه‌های دیگری در نزدیکی محل کنفرانس یا همایش باشد تا قبل و بعد از رویداد فرصتی برای تعاملات ارتباطی شرکت کنندگان ایجاد کند.

شناخت افراد و مسئول جلسه

داشتن پشتیبانی حرفه‌ای به از بین بردن برخی از مشکلات کمک کرده و قسمتی از فشار جریان کار را از دوش سخنران برمی‌دارد. همچنین در صورتی که سخنرانی در یک همایش یا کنفرانس صورت می‌گیرد، کارکنان حرفه‌ای می‌توانند به بهترین شکل به مهمانان رسیدگی کنند. برگزاری یک کنفرانس کار آسانی نیست زیرا باید حواستان به تمام جوانب کار باشد. علاوه بر این شناخت و ارتباط کارآمد با افراد کلیدی برنامه مانند مدیر و تیم اجرایی جهت هماهنگی‌های دقیق‌تر حائز اهمیت است.

¹ User-Friendly

✓ جدول زیر چک لیست آمادگی و تمرین قبل از ارائه و سخنرانی است. جهت ارزیابی خود به عنوان سخنران، چک لیست زیر را قبل از سخنرانی‌ها تکمیل نمایید. برای اینکه علاوه بر به یاد داشتن هر مولفه، سعی در بهبود آن نیز داشته باشید، از ۱ تا ۵ (طیفی از ضعیف تا قوی) به خود امتیاز دهید تا پس از اتخاذ راه‌حل‌های ارتقایی و تکمیل مجدد چک لیست، شاهد بهبود کیفی عوامل مذکور باشید. در اینجا به دنبال مجموع امتیازها نبوده و صرفاً هر آیتم جداگانه مورد توجه قرار می‌گیرد.

ضعیف					چک لیست آمادگی و تمرین قبل از ارائه و سخنرانی	ردیف
قوی						
۵	۴	۳	۲	۱		
					داشتن خواب کافی، استراحت و استفاده از غذای مناسب	۱
					یادآوری اعتماد به نفس به خود و تمرین ایفای نقش مسلط و حرفه‌ای	۲
					تسلط بر محتوا با مرور متعدد مطالب در روزهای قبل	۳
					مهندسی ظواهر و لباس و پوشش	۴
					تمرین آداب تجاری، احترامات، تشریفات و جملات مربوطه	۵
					مدیریت محتوا از طریق تهیه مطالب جدید و جذاب و تنظیم حرفه‌ای آن	۶
					مرور شروع مانند تمرین تمرکز بر معرفی خود، مقدمه و داشتن تن صدای مناسب	۷
					مرور پایان مانند تمرین تمرکز بر جمع‌بندی و داشتن جملات چالشی و انگیزشی	۸
					تمرین رعایت زمان با اندازه‌گیری زمان ارائه در روزهای قبل	۹
					تفکر به اتفاقات غیرقابل پیش‌بینی مانند مشکلات و سائل سمعی و بصری	۱۰

فصل نهم

حین ارائه و سخنرانی

همانطور که قبل از سخنرانی می‌بایست به تمهیدات لازم اندیشید، در حین سخنرانی نیز بسیار مهم است که برنامه‌های قبلی پیاده شده و سعی در هرچه بهتر برگزار کردن سخنرانی شود. برخی از این موارد به شرح زیر است:

شروع و پایان به موقع

مهم‌ترین نکته در مورد سخنرانی فراتر نرفتن از زمانی است که به شما اختصاص داده‌اند. در واقع ارائه مطالب مطابق زمانبندی حائز اهمیت است. اگر به شما ۲۰ دقیقه برای سخنرانی و ۱۰ دقیقه برای سوال و جواب زمان داده‌اند، بعد از ۲۰ دقیقه صحبت خود را تمام کنید. عموماً اگر کمی زودتر سخنرانی خود را به پایان برسانید مخاطبین ناراحت نمی‌شوند، ولی اگر وقت شما تمام شده باشد، ولی حتی به نظر هم نرسد در حال پایان دادن صحبت خود هستید، بی‌تاب می‌شوند و به ساعت خود نگاه می‌کنند.

علاوه بر این حضور به موقع در سالن و شروع بدون تاخیر برنامه، در دیدگاه مخاطب بسیار تاثیرگذار است.

مدیریت ارائه

مدیریت زمان ارائه، جلب مشارکت افراد، دعوت به پرسش، پاسخگویی مناسب، مهار مخالفت‌ها، خصومت‌ها و غیره همگی عوامل دخیل در مدیریت ارائه هستند.

تفکر مثبت

خودتان را در جایگاه قرار دهید. مطمئن و امیدوار، با نگاهی پراحساس و نسبتاً طولانی به چشمان مخاطبین خود، ارتباط اولیه را برقرار سازید و سپس مقدمه سخنرانی را با صدایی قاطع و شفاف ایراد کنید. همچنان که مخاطبین و شنوندگان، مرحله به مرحله به مطالب شما پیوند می‌خورند، شما نیز اطمینان و اعتماد به نفستان را افزایش دهید. این احساس را در خود ایجاد کنید که بهترین شیوه ادای سخنرانی را پیش گرفته‌اید و در حالی که این تصاویر را در ذهن خلق می‌کنید و جنبه‌های مثبت سخنرانی را لحظه به لحظه مرور کنید، واقع‌بین نیز باشید.

کنترل سوء تفاهمات

تامل و تفکر قبلی در خصوص احتمال سوء تفاهم‌ها از نظر برخورد بد، زبان بدن نامناسب، به کاربردن کلمات نامناسب، تحقیردیگران، مقاومت و بداخلاقی ضروری است و در حین اجرا اتخاذ رویکرد متعادل حائز اهمیت است.

کنترل موانع و وقفه‌ها

مهار پرحرفی، حذف توضیحات اضافی، پرهیز از حاشیه رفتن و صحبت‌های نامربوط مواردی است که می‌بایست مورد توجه قرار گیرد.

دقت، تمرکز و گوش کردن موثر

لازم است تا با تمرکز و دقت به سوالات حضار توجه کرده و با انعطاف‌پذیری و عدم مقاومت به سوال پاسخ دهیم.

انعطاف‌پذیری، خلاقیت و نوآوری

داشتن خلاقیت و نوآوری و ایده‌های هوشمندانه در ارائه پاسخ مناسب به سوال حضار توصیه می‌شود.

کسب مجوزها و تاییدیه‌ها

جلب اعتماد افراد، کسب مجوزها و تهیه صورتجلسه و اخذ امضای افراد مرتبط در یک جلسه مهم است.

✓ جدول زیر چک‌لیست نیابدهای ارائه و سخنرانی است. جهت ارزیابی خود به‌عنوان سخنران، چک‌لیست زیر را تکمیل نمایید. برای اینکه علاوه بر به یاد داشتن هر مولفه، سعی در ارتقای آن نیز داشته باشید، از ۱ تا ۵ (طیفی از ضعیف تا قوی) به خود امتیاز دهید تا در سخنرانی‌های آتی با تکمیل مجدد چک‌لیست، شاهد بهبود کیفی عوامل مذکور باشید. در اینجا به دنبال مجموع امتیازها نبوده و صرفاً هر آیتم جداگانه مورد توجه قرار می‌گیرد.

ردیف	چک‌لیست نیابدهای ارائه و سخنرانی				
	ضعیف		قوی		
	۱	۲	۳	۴	۵
۱					
۲					
۳					
۴					
۵					
۶					
۷					
۸					
۹					
۱۰					

فصل دهم

بعد از ارائه و سخنرانی

بعد از ارائه و سخنرانی نیز همچنان توجه و رعایت نکاتی دیگر وجود دارد:

ایجاد تصویر ذهنی مثبت

بسیاری از سخنرانان فکر می‌کنند که فقط باید شروع خیره‌کننده و جذابی داشته باشند. درحالی‌که پایان جذاب شاید به اندازه همان آغاز جذاب سخنرانی اهمیت داشته باشد. توجه به زبان بدن، چهره مثبت و داشتن اعتماد به نفس در این مرحله نقش مهمی دارد. کسانی که هیچ طرحی برای پایان سخنرانی خود ندارند، فقط تشکر می‌کنند و در جای خود مستقر می‌شوند. اما پایان سخنرانی آخرین فرصتی است تا اثری مثبت و ماندگار از هدف سخنرانی خود بر مخاطبین بگذارید. مخاطبین پس از شنیدن پایان سخنرانی شما اقدام به کارهایی می‌کنند که هدف سخنرانی شما آن را مشخص کرده است. نشان دهید دارید به انتهای سخنرانی نزدیک می‌شوید. جمع‌بندی کنید و خلاصه‌ای از مطالب ارائه دهید. برای انجام کاری، دعوت به اقدام کنید. پرسش و پاسخ راه بیندازید. برای تک تک کلمات نهایی برنامه‌ریزی کنید. مخاطب را بخندانید. با داستان به مطلب خود پایان دهید. از مخاطبین استفاده کنید. با سؤالی مشخص به ارائه پایان دهید.

مستندسازی

تهیه صورتجلسه، تهیه دستور جلسه، تهیه محتوای جلسه و مکتوب کردن و فیلمبرداری از جلسه، نهایی سازی مستندات و اخذ امضاهای مجاز همگی در مستند کردن برنامه موثر هستند.

پیگیری^۱

پس از پایان سخنرانی و یا جلسه، برخی موضوعات نیاز به پیگیری دارد. به عنوان مثال پیگیری مصوبات جلسه جهت اجرایی شدن هر چه بهتر آن مهم است. و یا مثلاً فرض کنید در پایان از حضار دعوت کنید محصولی را بخرند، دوره‌ای را ثبت نام کنند، به موسسه‌ای خیریه کمک کنند و یا حتی به مطلبی خاص در سایت شما سر بزنند. پیگیری اقدامات صورت گرفته توسط داوطلبین در این حالت از اقدامات پس از ارائه و سخنرانی است. البته توجه داشته باشید از قبل، ابزار لازم را برای آن‌ها در دسترس قرار داده باشید.

خود ارزیابی^۲

به مفهوم شناسایی نقاط قوت و ضعف خود، بعد از پایان سخنرانی و ارائه است. مولفه‌های دخیل در خودارزیابی عبارتند از: محتوا، ظاهر، تیپ، نحوه ارائه، فن بیان، جملات، کلمات، پاسخگویی به سوالات، مشارکت دادن مخاطبین، مقدمه، متن، نتیجه، پایان، ایجاد امواج هیجان در مخاطبین، ایجاد احساس غرور و هویت در مستمعین و غیره. تمامی موارد مذکور می‌توانند در قالب یک پرسشنامه تدوین شود که به ارزیابی دقیق سخنران از خود کمک می‌کند.

¹ Follow up

² Self Evaluation

فصل یازدهم

کیفیت محتوا

چارچوب نظری

وقتی از تعریف چارچوب سخنرانی صحبت می‌شود، در بسیاری این حس به وجود می‌آید که سخنرانی در یک چارچوب مشخص، کار افراد غیر حرفه‌ای است. کسانی که تجربه چندانی در سخنرانی ندارند، ممکن است فکر کنند که چنین بحث‌هایی مربوط به تازه‌کارهاست و افراد مجرب و حرفه‌ای، صرفاً همه حرف‌هایشان را یک جا جمع می‌کنند و بلافاصله پشت تریبون می‌روند. در واقع بعید نیست اگر از یک تازه‌کار بپرسید که برای سخنرانی چه چارچوبی انتخاب کرده‌ای، ممکن است حس کند که چنین سوالی به خاطر تازه‌کار بودنش مطرح شده است. اما اگر از حرفه‌ای‌ها بپرسید، قطعاً به شما خواهند گفت که آن‌ها هم به چارچوب سخنرانی خود فکر می‌کنند. انتخاب چارچوب سخنرانی بعد از گردآوری اطلاعات و پیش از تنظیم متن سخنرانی نهایی انجام می‌شود. داشتن یک چارچوب نظری برای تهیه محتوای جلسه و سخنرانی مثلاً شامل مقدمه، متن و نتیجه‌گیری ضروری است.

مطالعه مقدماتی

اگرچه قطعاً برای موضوع سخنرانی تحقیق خواهید کرد، اما شاید بخواهید کمی کار قبل از تحقیق انجام دهید؛ که به مفهوم مقداری جست‌وجو پیش از تحقیق واقعی است. در این مرحله مروری اجمالی کنید تا ببینید که دیگران درباره این موضوع چه گفته یا نوشته‌اند. این کار شاید ایده‌های بیشتری به شما بدهد که چطور موضوع خود را اصلاح کرده و بهبود ببخشید؛ یا به شکلی مناسب‌تر آن را با مخاطب یا محل سخنرانی تطبیق دهید.

یافتن منابع معتبر

اولین تلاش برای بسیاری از افرادی که مطالب سخنرانی خود را آماده می‌کنند، یافتن هرگونه اطلاعات از راه موتورهای جست‌وجوی آنلاین است. اگرچه این کار، راهی عالی برای کار قبل از تحقیق است، باید واقعا به منابعی که اطلاعاتتان را از آن‌ها جمع می‌کنید، توجه کنید. اگر می‌خواهید هر ادعایی را در سخنرانی خود با موفقیت ثابت کنید، باید حتما اطلاعاتی از منابع معتبر داشته باشید.

حفظ نظم و ترتیب تحقیق

وقتی شروع به گردآوری اطلاعات می‌کنید، ضروری است که یادداشت‌های خود را در یک مکان قرار دهید تا دسترسی آسانی به آن‌ها داشته باشید. شاید بخواهید جعبه‌ای درست کنید تا تمام کاغذها و یادداشت‌ها را کنار هم نگه دارید یا دفترچه یادداشتی چند قسمتی به تحقیق خود اختصاص دهید. شاید یادداشت‌ها را روی برگه‌های رنگی بنویسید و آن‌ها را براساس رنگ یا عنوانشان دسته‌بندی کنید. اگر یادداشت‌ها را آنلاین نگه می‌دارید، می‌توانید به کمک رایانش ابری تحقیق خود را از راه دور ذخیره کنید تا در هر جایی به آن دسترسی داشته باشید. نرم‌افزارهای دیگری هم وجود دارند که فایل‌های یادداشت شما را نگه می‌دارند و روی رایانه به شکل الکترونیکی منظم ذخیره می‌کنند.

همیشه منابع تحقیق و مطالبی که گردآوری کرده‌اید را ثبت کنید. این موضوع به‌ویژه برای زمانی مهم است که کسی تصمیم می‌گیرد پس از سخنرانی از شما درباره واقعیت‌ها پرسد.

همچنین این آگاهی به دیگران نشان می‌دهد که شما کارتان را کامل و دقیق انجام داده‌اید. به علاوه هیچ‌گاه نباید اطلاعاتی را کلمه‌به‌کلمه کپی کرده و ادعا کنید که مال خودتان است. دزدی ادبی فقط به شهرت و اعتبار و اخلاقیات سخنرانی فرد لطمه می‌زند و حتی احتمال دارد باعث ناکامی در یک کلاس، ازدست‌دادن شغل یا حتی بدتر از این‌ها شود. هرگاه یادداشت‌ها را مرتب می‌کنید، حتماً آن‌ها را به گونه‌ای بچینید که به‌سادگی قابل استفاده و منظم باشند. منابع دست اولی که پیدا کرده‌اید شاید مجدداً یافت نشوند!

سازمان‌دهی و خلاصه‌نویسی رئوس اصلی سخنرانی

سخنان خود را به شیوه‌ای بچینید که برای مخاطب منطقی و قابل درک باشد. حالا که در مورد موضوع ارائه تصمیم گرفته‌اید، مخاطبتان را تحلیل کرده‌اید و تعیین کرده‌اید که چطور از ادعاهای خود پشتیبانی خواهید کرد، باید یادداشت‌ها و رئوس اصلی سخنان خود را به شکلی منسجم دربیابید.

ارائه اطلاعات

ارائه اطلاعات و گزارشی در پاورپوینت به‌صورتی قابل دفاع، واقع بینانه، دقیق، مستند، دارای منبع و به روز و مربوط به سال‌های اخیر حائز اهمیت است.

ارائه همه سرفصل‌ها

برنامه‌ریزی و مدیریت محتوا و زمان به نحوی باید باشد که به تمامی سرفصل‌های ارائه پرداخته شود.

ظاهر جزوه و گزارش

ظاهر جزوه و شکل گزارش در یک ارائه به لحاظ جلد، کیفیت کاغذ، فونت‌های مناسب، در نظر گرفتن طراحی مناسب و روانشناسی رنگ‌ها اهمیت دارد.

فصل دوازدهم

کیفیت فیزیکی

توجه به ظاهر سخنران، ویژگی‌های فیزیکی سالن مانند تجهیزات صوتی و تصویری، نور، میز و صندلی، تهویه هوا، معماری و دکوراسیون، امکانات ضبط برنامه و مستندسازی، همگی به‌عنوان مجموعه‌ای از عوامل در تاثیر برنامه بر مخاطب نقش اساسی دارد. در ادامه به تشریح این عوامل می‌پردازیم:

رعایت ظواهر

هنگامی که لباسی مرتب و تمیز می‌پوشیم، تغییرات مثبت و غیر قابل وصفی در خود ایجاد خواهیم کرد. انجام همین کار اعتماد به نفس و عزت نفس ما را تقویت می‌کند. هنگامی که به خود ظاهر افراد موفق را می‌گیریم، فکر کردن به موفقیت برای ما بسیار آسان‌تر خواهد شد.

سخنران همیشه زیر نظر مخاطبین قرار دارد و هر نقصی در ظاهر و پوشش او می‌تواند در نگاه مخاطبین عیبی بزرگ تلقی شود، پس چه خوب است وی از نظر ظاهری در سطحی بالاتر نسبت به مخاطبین خود قرار داشته باشد. هنگامی که سخنران برای خود احترام و ارزش قائل می‌شود و لباسی تمیز می‌پوشد، خود را مورد توجه و احترام مخاطبین قرار می‌دهد. البته این موضوع تنها در میان سخنران‌ها مطرح نیست. حتی در دنیای تجارت هم

بازرگان‌ها به ظاهر آراسته طرف مذاکره و معامله توجه کافی دارند و آراستگی ظاهر و پوشش طرف مقابل را مظهر قابل اعتماد بودن شخص می‌دانند. در این خصوص آداب تجاری¹ مقوله‌ای است که باید مورد توجه قرار گیرد.

تجهیزات صوتی و تصویری

هدف از همایش‌ها انتقال پیام و ایجاد تجربه‌ای درگیرکننده برای شرکت‌کنندگان است و تجهیزات صوتی و تصویری وسیله‌ای برای دستیابی به آن محسوب می‌شود. تجهیزات صوتی و تصویری یکی از عناصر کلیدی و ضروری در برگزاری رویداد و همایش است که به برگزارکنندگان اجازه می‌دهد تا تمام افراد حاضر در سالن و شرکت‌کنندگان را با برنامه خود سرگرم کنند. اهمیت این تجهیزات در همایش‌ها به همان اندازه اجزای کلیدی دیگر است و بدون آن‌ها امکان برقراری ارتباط موثر با شرکت‌کنندگان وجود ندارد. مهم‌ترین و کاربردی‌ترین تجهیزات صوتی و تصویری برای سالن‌ها که قبل از برنامه لازم است چک شوند شامل موارد زیر می‌شود:

- میکروفن
- میکسر و بورد صدا
- ویدئووال، تلویزیون شهری یا پروژکتور با توجه به ابعاد سالن
- سویچر ویدئو
- آداپتورها و تبدیل‌ها
- اتصال وایرلس و پهنای باند مورد نیاز تجهیزات صوتی و تصویری

نور سالن

یکی از مهم‌ترین پارامترهایی که در راحتی و آرامش میهمانان تاثیر زیادی دارد و موجب درک بهتر موضوع همایش و تقویت بازخوردهای آن در بین مدعوین می‌شود، نور سالن است. نور سالن در ایجاد حس بهتر برای مخاطبین شما تاثیر فراوانی دارد. در خصوص نحوه کنترل

¹ Business Etiquette

وضعیت نور سالن نیز اطلاعات کسب کنید، چرا که در زمان‌هایی ممکن است نیاز باشد نور سالن را کاهش دهید و تصویر بهتری از ویدئو پرژکتور ارائه دهید. پس بهتر است امکانات کنترل نور سالن همایش را نیز دقیق بررسی نمایید.

یکی دیگر از موضوعاتی که ممکن است روز همایش، شما را به دردسر بیاندازد، عدم حضور اپراتور حرفه‌ای جهت کنترل نور سالن همایش است. در سالن کنفرانس نیز نور اهمیت بسیار زیادی دارد و لازم است حتما در خصوص نور سالن اطلاعات جامع و دقیقی کسب نمایید.

میز و صندلی

نوع میز و صندلی‌ها، نوع چیدمان آن‌ها در سالن همایش یا سالن کنفرانس اهمیت فراوانی دارد. حتی شبیهی که در معماری کف سالن در نظر گرفته شده، برای بهتر دیده شدن استیج سالن همایش اهمیت فراوانی دارد. پس حتما در صورتی که لازم است میهمانان شما حین برگزاری همایش یادداشت برداری کنند، سالنی انتخاب نمایید که میز در جلوی صندلی یا مبلمان آن فراهم باشد. عدم وجود میز شما را ناچار به تهیه تخته شاسی، به تعداد میهمانان خواهد کرد. پس همین ابتدای امر، در زمان مراجعه حضوری به محل سالن همایش تمام این موارد را در نظر بگیرید و با توجه به همان نیازسنجی اولیه همایش خود، بهترین انتخاب را داشته باشید.

معماری و دکوراسیون سالن

یکی از مواردی که لازم است در نظر داشته باشید، معماری و دکوراسیون سالن همایش است. نوع میهمانان شما و موضوع همایش، تعیین کننده نوع معماری و دکوراسیون سالن همایشی است که می‌توانید انتخاب کنید. اگر میهمانان شما از قشر خاصی هستند که به این جزئیات توجه دارند و یا اسپانسرهای همایش یا کنفرانس شما، دکوراسیون سالن همایش را بسیار مهم می‌دانند، لازم است این نکته را نیز در انتخاب سالن همایش، در نظر داشته باشید.

معمولا برگزارکنندگان همایش، اگر خوش ذوق باشند نسبت به انتخاب سالن همایش و ارتباط آن با موضوع همایش نیز، نکاتی را در نظر می‌گیرند. برای مثال برگزار نمودن یک همایش معماری، در سالنی که معماری قوی دارد، بسیار جذاب‌تر خواهد بود.

تهویه هوا

تصور کنید صدا با کیفیت فوق‌العاده و نورپردازی به حرفه‌ای‌ترین شکل ممکن انجام شود ولی تهویه مناسب هوا در سالن وجود نداشته باشد. اگر سیستم گرمایش یا سرمایش به درستی کار نکند و هوای مطبوعی در جریان نباشد، قطعاً حضار یکی یکی جمع را ترک می‌کنند. در محیط‌های کوچک اگر از سیستم تهویه هوا استفاده نشود و یا اگر دمای هوا مناسب نباشد روش‌هایی برای حل مشکل وجود دارد. در یک اتاق کنفرانس ده نفره که دمای هوا بالا است با باز کردن پنجره‌ها می‌توان دمای هوا را کاهش داد ولی در یک سالن همایش بزرگ چنین امکانی وجود ندارد و علاوه بر آن حضور افراد زیاد میزان اکسیژن هوا را کاهش می‌دهد. در فضایی که بیش از ۴۰۰ نفر تنفس می‌کنند عدم کارایی مناسب سیستم تهویه هوا قطعاً مشکلات بزرگی را ایجاد می‌کند. چه در هنگام تاسیس یک سالن همایش خوب و چه پیش از اجرای برنامه و مراسم لازم است به تهویه هوا و سیستم سرمایش و گرمایش توجه شود.

دسترسی مناسب سالن

یک سالن همایش خوب دسترسی مناسبی دارد. در همایش‌های بزرگ افراد مختلف از اقشار مختلف به همایش دعوت می‌شوند و لازم است دسترسی مناسبی به سالن مورد نظر وجود داشته باشد. مرکزیت سالن همایش و دسترسی راحت توسط وسایل نقلیه عمومی و وسایل نقلیه شخصی به مکان سالن و پارکینگ مناسب به تعداد ظرفیت سالن همایش نیز یکی از مهم‌ترین ویژگی‌های سالن همایش خوب است. اگر دسترسی به سالن به راحتی میسر نباشد منجر به حضور مدعوین کمتری در همایشی که برای آن زحمت کشیده‌اید می‌شود و حتی ممکن است سخنران‌ها نیز دعوت به سخنرانی را نپذیرند.

فیلمبرداری

یکی از اساسی ترین موارد در برگزاری هر رویداد، همایش و برنامه‌ای ثبت لحظات و اتفاقات است. در اغلب موارد می‌توان از این فیلم‌ها به‌عنوان سندی اجرایی برای افراد غایب در جلسه بهره گرفت. به همین دلیل، کیفیت فیلمبرداری بسیار مهم است.

تصور کنید کیفیت اجرای یک همایش بسیار عالی باشد اما هیچ خروجی مناسبی نداشته باشد. مطمئناً چنین همایشی بازخوردهای لازم را از فرهیختگان و اندیشمندان دریافت نخواهد کرد. این امر برای برگزارکننده همایش نیز یک نوع شکست خواهد بود. ساده‌ترین راه برای تبلیغ، انجام خدمات بسیار شایسته است. برای مثال اگر یک مجموعه تشریفات بتواند تمام نکات اساسی در برگزاری یک همایش را رعایت کرده و با بهره‌گیری از بهترین تجهیزات و فیلمبرداری حرفه‌ای، فیلم بسیار مناسبی تولید کند نتیجه حاصل از انتشار این فیلم‌ها و ویدیوها، افزایش شهرت و محبوبیت عمومی آن مجموعه خواهد بود.

فصل سیزدهم

کیفیت فرآیند

همانطور که گفته شد نگاه فرآیندی نقش اساسی در مرتب و منظم برگزار شدن رویداد، همایش، سخنرانی و ارائه دارد. موارد زیر بر کیفیت این فرآیند تاثیر شایانی دارد:

ایجاد مزیت

به مفهوم تفکر در این خصوص است که جهت جذب بهتر مخاطبین، مزیت و تمایز ارائه ما نسبت به دیگران چیست؟ روابط عمومی، ظاهر، سبک ارائه شامل محتوای انگیزشی و چالشی، مسئله محور بودن مطالب و داستان‌گویی در این خصوص موثر است.

حافظه و کمک حافظه

موارد مختلفی از جمله یادداشت‌ها، امکان مشاهده مطالب مندرج در پاورپوینت هنگام ارائه، استفاده از لیزرپوینت^۱ جهت اشاره به مطالب و همچنین **پرزنتر**^۲ جهت عوض کردن اسلایدها، سخنران را در بیان مطالب و ارائه کمک می‌نماید.

جلوگیری از رفت و آمدها هنگام سخنرانی و ارائه

^۱ Laser point

^۲ Presenter

برای اینکه رشته کلام از دست سخنران خارج نشود و همچنین کادر اجرایی بر نظم امور تسلط داشته باشد بهتر است هنگام سخنرانی از رفت و آمدها جلوگیری شود.

فصل چهاردهم

کیفیت نتایج

نیل به تاثیرگذاری، تصمیم‌سازی، انتقال مناسب مطالب و جلب تایید مخاطبین از طریق کیفیت محتوا، کیفیت فرآیند و نظیر آن محقق می‌شود. لازم است تا در پایان ارائه، نکات زیر مدنظر قرار گیرد:

نتیجه‌گیری

نتیجه‌گیری سخنرانی، در حقیقت، چکیده‌ای از مهم‌ترین نکات مطرح‌شده در سخنرانی است که به مخاطب کمک می‌کند تا آن‌ها را آسان‌تر به خاطر بسپارد. به بیان دیگر، نقش نتیجه‌گیری در سخنرانی این است که به مخاطب خبر دهد که سخنرانی رو به پایان است و با یادآوری کلیدی‌ترین نکات، حاضران را با احساسی مثبت از حضور در رویدادی سودمند به بیرون از سالن هدایت کند.

خوش و بش و خداحافظی

در پایان سخنرانی باید فرصتی را برای خوش و بش پایانی و گرفتن عکس یادگاری اختصاص داد.

فصل پانزدهم

کیفیت تعامل - قاطعیت^۱

معرفی درست خود، رعایت کلاس، شخصیت، رسمیت و همچنین رعایت رهبری سطح پنج در اینجا مدنظر است. لازم به توضیح است رهبری سطح یک دانش و تخصص، سطح دو اعتماد سازی، سطح سه عملکرد خوب، سطح چهار داشتن منافع برای دیگران و سطح پنج، "سیمای انسانی، مردمی و اخلاقی" است. در این بخش پارامترهای مرتبط با قاطعیت معرفی می‌شوند:

گرفتن بازخورد^۲

ارزیابی کیفیت تعامل و بازخورد گرفتن از دیگران به‌طور غیرمستقیم با دقت به زبان بدن و صحبت‌های ایشان و حتی به‌طور مستقیم با مطرح کردن سوالات احتمالی و جویا شدن سطح رضایت مخاطبین امکانپذیر است.

دعوت به همدلی

به مفهوم تقاضا از دیگران جهت درک شرایط سخنران و ارائه‌کننده در زمانی است که مشکلی برای وی پیش آید و نیاز به درک شدن از سوی مخاطب داشته باشد. البته در هر

¹ Assirtiveness

² Feedback

شرایط سخنران می‌بایست عزت نفس خود را خدشه دار نکرده و خود را کوچک و سبک نکند.

مثلا یک سخنران که در پایان برنامه و به‌عنوان آخرین نفر ارائه دارد می‌تواند اینگونه درخواست همدلی نماید: "ممنون می‌شوم شرایط زمانی و مکانی من را درک کنید. همانطور که مستحضرید من سخنران آخر بوده و معمولا سخنران آخر فرصت کمتری داشته و به لحاظ تاثیرگذاری شرایط سختی دارد."

مصالحه کارآمد

در شرایطی که طرفین منطقی باشند بحث و گفتگو در مسیر رسیدن به توافق و تفاهم قرار می‌گیرد. در اصطلاح به آن مصالحه کارآمد می‌گوییم که به تعامل با مخاطبین کمک شایانی می‌کند.

ابراز وجود منفی

به مفهوم پذیرش انتقاد است.

مشخص کردن اختلاف

گاه لازم است مشخص کنیم اختلاف ما با مخاطبین و حضار جلسه چیست. به‌عنوان مثال اگر فردی تنشی ایجاد می‌کند یا افرادی مدام به صحبت با یکدیگر مشغولند لازم است تا جهت تعامل بهتر، مسئله را محترمانه مشخص نماییم.

تکنیک صفحه خط افتاده¹

تکنیک صفحه خط افتاده تمرکز و تکرار بر یک موضع از طریق یک جمله یا عبارت است. شاید برایتان اتفاق افتاده باشد که سی دی و یا دی وی شما خط بیفتد. برخی خطها سبب می‌شود تا وقتی لنز به محل خط رسید، مدام یک عبارت تکرار شود. در مورد صفحات گرامافون‌های قدیمی نیز همین حالت صادق است. در برخورد با فردی که حدود

¹ Broken record

و اختیارات شما را نادیده می‌گیرد و مدام با اصرار و یا امری بی‌جا، می‌خواهد نظر شما را تغییر دهد، همین طور باید برخورد کرد و بر خواسته خود پافشاری نمود. منطبق این فن، خودداری از بحث و جدل‌های بی‌ثمر است.

در این تکنیک، ما دقیقا مثل یک سی‌دی آسیب‌دیده مرتب یک جمله را بی‌کم و زیاد تکرار می‌کنیم. این جمله در ابتدا همان بخش دوم و سوم مرحله قبل است و بعد می‌توانید فقط به بخش آخر اکتفا کنید. شما یک سی‌دی خش‌دار هستید که هیچ استدلالی را نمی‌شنوید. زبان بدن شما باید قاطعانه و بدون تغییر باشد. اگر جای طرف مقابل باشید، از این همه تکرار خسته نمی‌شوید؟ هدف ما هم همین است.

کاوش منفی

به مفهوم ایجادچالش برای طرف مقابل بوده و حامل این پیام است که سبک ارتباطی وی درست نیست. مانند جمله: "لطفا توهین نکنید و فرمایشتون رو بگید."

پاسخ مه‌آلود

به مفهوم بیان یک جمله کلی و مبهم بوده که به منظور جلوگیری از حمله بیشتر دیگران استفاده می‌شود. مانند اینکه در برابر ابراز نارضایتی دیگران و حمله احتمالی آن‌ها بگوییم: "ما هم از خیلی چیزها ناراضی هستیم."

مشخص کردن پیامد

ذکر پیامدهای بحث و گفتگو و مخالفت‌ها و ایجاد چالش برای طرف مقابل که او را توجیه نماییم که این سبک گفتگو مناسب نبوده و بی‌نتیجه است.

✓ جدول زیر چک‌لیست مهارت‌های نفوذ در مخاطبین است. جهت ارزیابی خود به‌عنوان سخنران، چک‌لیست زیر را تکمیل نمایید. برای اینکه علاوه بر به یاد داشتن هر مولفه، سعی در ارتقای آن نیز داشته باشید، از ۱ تا ۵ (طیفی از ضعیف تا قوی) به خود امتیاز دهید تا در سخنرانی‌های آتی با تکمیل مجدد چک‌لیست، شاهد بهبود کیفی عوامل مذکور باشید. در اینجا به دنبال مجموع امتیازها نبوده و صرفاً هر آیتم جداگانه مورد توجه قرار می‌گیرد.

ردیف	مهارت‌های نفوذ در مخاطبین				
	ضعیف		قوی		
	۱	۲	۳	۴	۵
۱					استفاده از رهبری سطح یک: معرفی خود، سوابق، دانش و تخصص
۲					استفاده از رهبری سطح دو: اعتمادسازی
۳					استفاده از رهبری سطح سه: دستاوردهای مفید و نتایج عملکردی
۴					استفاده از رهبری سطح چهار: فایده ارائه و سخنرانی شما برای دیگران
۵					استفاده از رهبری سطح پنج: رعایت احترام، سیمای مردمی و اخلاقی
۶					سبک دوستانه و صمیمی به جای سبک خصمانه و دشمنی
۷					سبک چالشی و گفتن پیامدهای عدم همراهی به جای توهین و تحقیر
۸					نشان دادن تسلط مثلاً با پرداختن به حاشیه و بازگشت به مطلب اصلی
۹					تایید و تحسین همه نظرات و مشارکت‌ها
۱۰					ایجاد حس خوب مثلاً با تسلط بر خود و اعتماد به نفس

جهت جلب توجه مخاطبین لازم است تا بین سخنران و مخاطب اعتماد ایجاد شود. از اعتماد به نفس سخنران تا صداقت، احترام و سایر مولفه‌هایی که در ادامه گفته خواهد شد در ایجاد اعتماد هرچه بیشتر نقش دارد:

اعتماد به نفس

اعتماد به نفس به مفهوم خودباوری و در واقع باور توانایی‌ها و تخصص خود بوده و در جلب اعتماد دیگران تاثیرگذار است. اگر پیشینه فردی که به‌طور موفق و تاثیرگذار در یک جمع سخنرانی می‌کند را بررسی کنید خواهید دید که این فرد از ابتدا این توانایی را نداشته و در طول زمان به این مهارت دست یافته است. او تیپ‌های فراوانی را به خود دیده و اضطراب‌های بسیاری را تجربه کرده و هر بار قوی‌تر و با نقص‌های کمتر به سخنرانی پرداخته است. لازم است تا در این خصوص نکات زیر مدنظر قرار گیرد:

- پیش از سخنرانی در مورد یک موضوع، اطلاعات لازم در مورد آن را جمع‌آوری کنید.
- فضای سخنرانی را شبیه‌سازی کرده و با مجسم کردن حاضران در آنجا صحبت کنید.
- این توقع را نداشته باشید که در شروع کار عالی و بی نقص باشید و هر بار سعی کنید یک خطا از سخنرانی شما کمتر شده و یک مهارت به آن افزوده شود.

- از آشنایان و دوستان نزدیک بخواهید تا به سخنرانی شما گوش کنند و سپس حس خود را نسبت به آن بیان کنند. می‌توانید با مطرح کردن سؤالاتی در مورد میزان صدا، لحن بیان و حرکات بدن، اطلاعات دقیق‌تری را از سخنرانی خود به دست آورید.
- صدای خود را ضبط کنید یا از خود فیلم بگیرید و سپس عملکرد خود را با دقت هر چه تمام بررسی کنید. شما می‌توانید به‌عنوان یک مشاهده‌گر نکات ضعف و قوت خود را در هنگام سخنرانی متوجه شوید.
- تکنیک‌های آرام بخش را بیاموزید تا در صورت بروز اضطراب از آن‌ها استفاده کنید. تنفس عمیق در میان سخنرانی و ریلکسیشن پیش از آغاز سخنرانی می‌تواند آرامش شما را افزایش دهد. در هنگام سخنرانی، حس شوخ طبعی خود را به کار گیرید و سعی کنید با مخاطبین خود ارتباط برقرار کنید.
- ممکن است شما نیز همچون هر سخنران دیگری دچار خطا شوید و لازم است که برای جبران یا کمرنگ کردن خطای خود آماده باشید. به‌طور مثال تیق زدن شما با کمی شوخ طبعی، بسیار کمرنگ و بی‌تاثیر خواهد شد و به خاطر داشته باشید که بروز احساسات به‌صورت کنترل شده تاثیر بسزایی در یک سخنرانی موفق خواهد داشت. سعی کنید که مسائل مختلف را با هیجانی متناسب بیان کنید چرا که این کار موجب ارتباط هر چه بیشتر مخاطب با موضوع می‌شود.

احترام

رعایت احترام، احترام بدون قید و شرط و احترام حتی در صورت بی‌احترامی طرف مقابل می‌بایست همواره مدنظر قرار گیرد و در ایجاد اعتماد میان طرفین تاثیرگذار است. به‌عنوان مثال وقتی فردی موضوعی را مطرح می‌کند لازم است تا نظر مخالف خود را محترمانه بیان کنیم. در پاسخ به این سوال می‌توانید از کلمات محترمانه زیر در شروع جمله خود استفاده کنید: بله اما ... / منظورتون رو متوجه شدم اما ... / موافق نظر شما هستم اما ...

رسمیت

در ابتدای جلسات ضرورت دارد که جهت جلب اعتماد مخاطبین رسمی باشیم. این موضوع خصوصا با افراد کم ظرفیت و یا به نوعی دیگر با مقامات مصداق بیشتری دارد.

خویشتن داری

در برابر صحبت‌های نسنجیده دیگران می‌بایست خویشتن داری کرد. تقویت مهارت خویشتن داری تاثیرات مفید فراوانی همچون افزایش اعتماد به نفس، انعطاف‌پذیری، همدلی و غیره برای فرد به همراه دارد. اهمیت خویشتن داری در رسیدن به نتایج مطلوب، بر کسی پوشیده نیست. اگر احساسات بر ما غلبه کنند، طبیعتا منطق کم رنگ می‌شود و تصمیماتی که می‌گیریم، احتمالا تصمیمات سازنده‌ای نخواهند بود. لازمه خویشتن داری این است که احساساتمان را در همه حال تحت کنترل داشته باشیم. عدم توجه به اهمیت خویشتن داری می‌تواند شعور، اعتماد به نفس و نوع قضاوت ما را به خطر بیندازد.

توجه و نوازش

به مفهوم نوازش کودک درون و جنبه‌های احساسی طرف مقابل از طریق توجه کردن، احترام گذاشتن، تایید کردن، تحسین کردن و تکذیب نکردن آنان بوده و در جلب اعتماد دیگران موثر است.

حرفه‌ای بودن

حرفه‌ای بودن در زمینه کاری، تخصصی، زبان بدن، نحوه ارلئه، وسایل و تجهیزات الکترونیکی در اعتماد دیگران بر ما به‌عنوان سخنران نقش اساسی دارد.

معرفی خود

به مفهوم معرفی خود خصوصا در ابتدای جلسه با ذکر دانش، تخصص، مدارک، سوابق، مهارت‌ها و غیره بوده و راه مناسبی جهت اعتمادسازی است.

آداب تجاری^۱

رعایت کدهای رفتاری به هنگام سخنرانی و ارائه مانند کدهای پوشش، ارتباطات، گفتگو، رسمیت، احترامات، مدیریت جلسه و غیره بوده و برای مخاطبین بسیار اهمیت دارد.

تایید و حمایت

یک رفتار سیاسی بوده که به منظور همراهی و جلب اعتماد طرف مقابل استفاده می‌شود.

ثبات رویه

ثبات رویه یکی از دیگر مولفه‌های جلب اعتماد بوده و به مفهوم پرهیز از نوسانات رفتاری و داشتن سبک و محوری مشخص به هنگام سخنرانی و ارائه است.

صداقت و درستی

به مفهوم روراست بودن با حضار و نه ساده بودن است. هنگامی که کسی دروغ می‌گوید، دیگران سعی می‌کنند حقیقت را حدس بزنند. یعنی صادق نبودن درباره چیزی باعث می‌شود که دیگران سعی کنند آنچه را طرف نگفته است یا آنچه را واقعا حقیقت است، کشف کنند. این کار باعث ایجاد شایعات می‌شود و می‌تواند در ادامه منجر به دروغ‌ها و فریب‌کاری‌های بیشتر شود که ممکن است دیگران با حقیقت اشتباه بگیرند. در حالی که اگر از همان ابتدا موضوع مورد نظر با صداقت بیان می‌شد، همه این مسائل قابل اجتناب بودند. صادق بودن شاید همیشه راحت‌ترین یا در دسترس‌ترین راه نباشد. به همین دلیل است که برای صادق بودن، به شجاعت نیاز دارید. اما به یاد داشته باشید که صداقت راه راستی و کمال است. آدم‌های روراست و کامل همیشه متوجه صداقت و شجاعت شما خواهند شد و آن را تحسین خواهند کرد. ادوارد آر. مورو^۲ می‌گوید: "برای متقاعدکننده بودن باید

^۱ Business Etiquette

^۲ Edward R. Murrow

وی یکی از بهترین خبرنگاران رادیو و تلویزیون آمریکا بود. او گزارشگر شجاعی بود که در طول جنگ جهانی دوم برای مردم خبر رسانی می‌کرد.

باورپذیر باشیم، برای باورپذیر بودن جلید قبل اعتماد باشیم، برای قبل اعتماد بودن جلید
راست گو باشیم."

فصل هفدهم

کیفیت تعامل - سیاست

پنجره جوهری^۱

پنجره جوهری مدلی برای تقویت درک و تفاهم میان افراد است. نام "جوهری" برگرفته از نام‌های جوزف لافت^۲ و هری اینگهام^۳ است که در سال ۱۹۹۵ این مدل را ارائه کردند. پنجره جوهری از یک نمودار چهاربخشی تشکیل شده که عبارتند از:

– بخش اول: ناحیه گشوده^۴

این بخش شامل حقایقی درباره خودتان است که هم خودتان و هم دیگران از آنها آگاهید، مواردی از جمله اخلاق و رفتار، دانش، مهارت‌ها، نگرش و سوابق عمومی‌تان.

– بخش دوم: ناحیه کور^۵

این بخش شامل حقایقی درباره خودتان است که از آنها باخبر نیستید اما دیگران از آنها آگاهند، که ممکن است شامل اطلاعات پیش‌پا افتاده‌ای باشد که اطلاعی از آنها ندارید یا مشکلات عمیقی (مانند احساس بی‌کفایتی، بی‌ارزش بودن یا ناخوشایند بودن) که معمولاً رویارویی مستقیم با آنها برای فرد دشوار است اما دیگران متوجه آنها می‌شوند. گاهی اوقات به شوخی این‌ها را به "سبزی گیر کرده در لای دندان"

¹ Johari Window

² Joseph Luft

³ Harry Ingham

⁴ Open Area

⁵ Blind Area

تشبیه می‌کنند. وقتی پس از صرف غذا سبزی لای دندان‌های جلوی شما گیر می‌کند، تقریباً همه در نخستین نگاه آن را می‌بینند و تنها خود شما هستید که از آن بی‌خبرید. شاید شما خودتان را خودشیفته یا مغرور یا غیرهمدل یا پرحرف ندانید. اما این‌ها صفاتی هستند که معمولاً به سادگی به چشم می‌آیند و دیگران آن‌ها را در شما می‌بینند.

– بخش سوم: ناحیه پنهان^۱

این بخش شامل مسائلی است که تنها خودتان از آن‌ها آگاهید و دیگران اطلاعی از آن‌ها ندارند.

– بخش چهارم: ناحیه ناشناخته^۲

بخش چهارم شامل مواردی است که نه دیگران و نه خودتان اطلاعی از آن‌ها ندارید.

هدف اصلی پنجره جوهری توسعه ناحیه گشوده بدون افشای اطلاعات کاملاً شخصی است. ناحیه گشوده مهم‌ترین بخش پنجره جوهری است، زیرا هرچه افراد بیشتر و بهتر یکدیگر را بشناسند، با همیاری، اثرگذاری و بهره‌وری بیشتری کار می‌کنند. فرایند توسعه ناحیه گشوده "خودافشایی" یا "خودگشودگی" نام دارد و به معنای بده و بستن‌هایی است که بین شما و افراد رخ می‌دهد. با افشای اطلاعات، ناحیه گشوده به‌طور عمودی گسترش می‌یابد و ناحیه پنهان کوچک می‌شود. دیگران با ارلئه بازخورد درباره چیزهایی که درباره شما می‌دانند موجب گسترش افقی ناحیه گشوده و کوچک شدن ناحیه کور می‌شوند. با بده بستن‌ها و ارتباط درست با دیگران، بین افراد اعتماد شکل می‌گیرد.

افراد با ناحیه گشوده بزرگ‌تر، آمادگی بیشتری برای صحبت کردن دارند و برقراری ارتباط با آن‌ها ساده‌تر است، این افراد صادق و روراست هستند و به‌خوبی با دیگران کنار می‌آیند.

¹ Hidden Area

² Unknown Area

درمقابل، صحبت کردن با افرادی با ناحیه گشوده کوچک دشوار است، آن‌ها غیراجتماعی به نظر می‌رسند، تمایلی برای تعامل ندارند و معمولاً نمی‌توانند با دیگران به خوبی کار کنند زیرا در نظر دیگران قابل اعتماد نیستند. افراد با ناحیه کور وسیع، دارای مسائل کشف نشده بسیاری هستند که هنوز با آن‌ها رو در رو نشده‌اند؛ مشکلاتی که دیگران به روشنی از وجود آنها آگاهند. ممکن است که این افراد در کار با دیگران دچار اعتماد به نفس پایین یا ناتوانی در کنترل خشم شوند.

شناخت مخاطبین

سه دسته‌بندی کلی برای مخاطبین می‌توان در نظر گرفت که در اصطلاح شخصیت قرمز، شخصیت آبی و شخصیت صورتی نامگذاری می‌شوند و ویژگی‌های هر یک به شرح زیر است:

- شخصیت قرمز خود را مهم می‌داند. با آن‌ها یا حرف نزنید یا اگر حرف خیلی مهمی دارید مطرح کنید.
- شخصیت آبی به ما اعتماد ندارند و لازم است به آن‌ها توضیح داده و آمار و ارقام ارائه دهیم.
- شخصیت صورتی اساساً خوب بوده و استاد ارتباطات، فن بیان، ارائه، سخنرانی و با سیاست هستند.

تامین منافع، وابستگی و نفوذ

تامین منافع افراد شامل رعایت جایگاه ایشان و اتخاذ تصمیمات مناسب و وابسته کردن افراد به دانش، مهارت، تخصص، روابط، سمت و همچنین جایگاه ما باعث همراهی آن‌ها با ما می‌شود. همچنین سیاست در کنار قدرت و رهبری یکی از راه‌های نفوذ است.

رعایت فاصله

مربوط می‌شود به رعایت فاصله با افرادی که در جایگاه بالاتر از ما هستند از یک سو و حفظ جایگاه خود نسبت به افراد پایین‌تر از سوی دیگر.

مدیریت مقاومت^۱

با شناسایی کانون و دلایل مقاومت و همچنین با شناسایی افراد مقاوم و ارائه توضیحات با سبک ارتباطی مناسب، با خویشتنداری، با همراهی، با تایید کردن، با تامین منافع آن‌ها و آموزش، تربیت، هویت‌سازی، احساس غرور و افتخار، نوازش کودک درون و پرهیز از آزردن آن می‌توان تعامل با مخاطبین را ارتقا داد.

تاب آوری^۲

تاب آوری در برابر مسائل، مشکلات، تعارضات، اختلافات، توهین‌ها و تحقیرها حائز اهمیت است. اساساً تاب‌آور بودن یعنی داشتن انعطاف لازم برای بازگشتن به حالت عادی. کسی که این ویژگی را در خود دارد و آن را تقویت می‌کند، کسی است که با ناامیدی، شکست و سختی روبه‌رو می‌شود؛ اما می‌تواند همه‌چیز را طوری کنترل کند که بازگشت به روند عادی ممکن شود.

سبک ارتباطی در مدل آبزیان

- سبک دلفین

این سبک بهترین سبک ارتباطی بوده و مربوط به افراد تیز، زیرک و باهوش است. آن‌ها به کسی حمله نمی‌کنند و آنقدر آدمی خوبی هستند که کسی نیز به آن‌ها حمله نمی‌کند.

- سبک کوسه

¹ Resistance Management

² Resilience

کوسه در آب‌های کم عمق شنا می‌کند و در اینجا منظور آدم کوتاه فکر است که حملات بدی می‌کند. در برابر سبک کوسه باید خویشتن‌داری کنیم.

– سبک شیردریایی

آدم‌های توسری خور و سلطه‌پذیر در این گروه جای می‌گیرند. همچنین اگر مخاطب شیردریایی است ما نباید سوءاستفاده کرده و عزت نفس وی را خدشه‌دار کنیم.

– سبک نهنگ قصاب

این سبک مربوط به فردی می‌شود که بسیار قدرتمند بوده و اگر به کسی حمله کند هدف وی خرد کردن، تحقیر و تنبیه طرف مقابل نیست، بلکه هدف او ایجاد نظم، هماهنگی و همراهی است. این امر یک سبک کاملاً مدیریتی بوده و برای کسانی که منابع خیلی زیادی در دست دارند کاربرد دارد. این منابع عبارتند از: سمت خیلی بالا، ثروت خیلی زیاد، تخصص خیلی بالا و پیروان خیلی زیاد.

فصل هجدهم

کیفیت تعامل - زبان بدن^۱

زبان بدن یک پیام محکم را می‌فرستد؛ گاهی اوقات حتی محکم‌تر و استوارتر از چیزی که با صدای بلند می‌توانیم عنوان کنیم و آن به این معناست که ما می‌توانیم نه با صدایمان بلکه با زبان بدن، برداشت دیگران از خود را تحت کنترل داشته باشیم.

اولین چیزی که باید دانست این است که بیان احساسات تنها با یک لبخند یا یک اخم و در هم کردن ابروان، انجام نمی‌پذیرد. بلکه بیان احساسات از طریق حرکت کل بدن شما صورت می‌پذیرد.

اگر تسلط کافی به مهارت‌های زبان بدن در فن بیان و سخنرانی داشته باشید می‌توانید با استفاده بجا و بموقع، مخاطب را تحت تاثیر قرار دهید و تاثیر لحن در فن بیان و سخنرانی را دو صد چندان کنید. در این بین باید به این نکته توجه کنید که صرفاً زبان بدن چهره و حالت‌های مختلف آن نیست که در انتقال احساس نقش دارد، بلکه باید در مورد زبان بدن سر، پا، دست‌ها، چشم‌ها و حتی صدا هم اطلاعات کافی داشته باشید. در ادامه به توضیحات مربوط به هر یک خواهیم پرداخت:

لحن صدا

تمرین فن بیان برای پیدا کردن لحن مناسب بسیار مهم است. لحن در واقع احساس گوینده است که بر کلامش جاری می‌شود. صدای محکم، مقتدر و دارای اعتماد به نفس بر

¹ Body Language

مخاطبین تاثیر بیشتری خواهد گذاشت. شرکت در دوره‌های فن بیان و آموزش در این زمینه می‌تواند بسیار مفید و موثر باشد. جهت آشنایی بیشتر، بخش فن بیان کتاب حاضر را مطالعه نمایید.

ارتباط چشمی

ارتباط چشمی^۱ اولین وسیله است تا یک تماس غیرزبانی با بقیه برقرار کنید. بدون تماس چشمی امکان برقراری ارتباط موثر با دیگران وجود ندارد. چشم‌های شما منبع قدرتمند انرژی ارتباطی هستند که در هنگام برخورد با دیگران به آنان منتقل می‌شود و روی آن‌ها تاثیر می‌گذارد. همیشه در هنگام ارتباط با دیگران به چشمان آن‌ها نگاه کنید. این حرکت باعث می‌شود آن‌ها فکر کنند که شما اهمیت زیادی برای آن‌ها قائل هستید و به آنان دقت می‌کنید. بنابراین زمین یا آسمان را نگاه نکنید بلکه ارتباط چشمی معنی‌داری برقرار کنید.

حرکات دست و سر

توجه به حرکات دست و سر خود هنگام سخنرانی بسیار مهم است. به‌عنوان مثال دست به کمر زدن نشانه قدرت، دست به سینه نشانه مقاومت و انگشت اشاره به سمت کسی گرفتن نشانه تهدید کردن است.

تحقیقات نشان می‌دهد ارائه دهندگانی که از حرکات دست و سر استفاده به جا و مناسب می‌کنند، تاثیرگذارتر از کسانی هستند که دستان خود را بی حرکت نگه می‌دارند. این‌گونه به نظر می‌رسد که دستان شما می‌تواند حرف‌های بیشتری از صحبت‌های شما داشته باشد و در واقع بهتر از زبان شما حرف می‌زنند. از آن‌ها به جا و درست استفاده کنید.

مطمئناً می‌توانید دست‌هایتان را حرکت ندهید یا آن‌ها را در جیب خود فرو کنید یا دست‌به‌کمر بایستید، ولی بهتر است برای تاثیر گذاشتن روی حضار، از آن استفاده کنید. دستان ما طراحی شده‌اند تا با کمک آن‌ها با دنیای اطراف ارتباط برقرار کنیم، پس بهتر است

¹ Eye Contact

به بهترین شیوه از آن‌ها استفاده کنیم. بنابراین به متن سخنرانی خود نگاهی بیندازید و بخش‌هایی را که می‌توانید از حرکات دست استفاده کنید، علامت بزنید. تا به حال دقت کرده‌اید افرادی که در هنگام سخنرانی دست‌های خود را تکان می‌دهند، جذابیت سخنانشان برای شما چندین برابر است و حرف‌های آن‌ها را بسیار بهتر متوجه می‌شوید؟ علت این امر از ذهن شما سرچشمه می‌گیرد. زیرا همزمان باید هم از قوه شنوایی استفاده کند و هم با استفاده از چشم‌ها حرکات دست گوینده را دنبال کند. به همین دلیل تقریباً تمام تمرکز شما از محیط اطراف برداشته شده و اصطلاحاً شش دانگ حواستان جلب حرف‌های فرد مقابل می‌شود. توجه کنید که در هنگام سخنرانی کردن و یا حتی صحبت‌های عادی خود، به تناسب از حرکت دست‌ها نیز استفاده کنید. این موضوع هم جذابیت کلام شما را بالا می‌برد و هم مخاطب را بهتر درگیر می‌کند. البته توجه داشته باشید که زیاده‌روی نکنید زیرا ممکن است مخاطب دچار این حس شود که شما در حال اجرای حرکات آکروباتیک هستید. همچنین لازم است تا با کنترل نمودن دست‌ها، با موهای سر و صورت خود بازی نکنید.

طرز نشستن و ایستادن

قدرتمندانه بایستید. آشنایی با زبان بدن پا می‌تواند تسلط و آگاهی شما را نسبت به ژست‌های ایستادن تضمین کند. برای این کار بدن خود را رها کنید و فضای بیشتری را اشغال کنید (وضعیت قدرت). در مطالعات نشان داده شده است که داشتن سطح‌های متفاوتی از اعتماد به نفس، تاثیرات به‌سزایی دارد. برای مثال بلند پروازی می‌تولند با گره کردن دستان به پشت سر و گذاشتن پاها بر روی میز مرتبط باشد، یا یک مثال دقیق‌تر می‌تواند ایستادن با پاهای به اندازه شانه باز و دست‌ها بر روی کمر باشد. در واقع، هر چه فضای بیشتری را بگیرید قدرتمندتر به نظر می‌رسید.

یکی از اتفاقات رایجی که در بسیاری از جلسات رخ می‌دهد، احساس کسالت و خستگی سخنران بعد از گذشت مدت زمان نه چندان طولانی از آغاز سخنرانی است. علت این امر

به عوامل زیادی وابستگی دارد. اما یکی از مهمترین دلایل آن عدم تسلط سخنران به مهارت‌های زبان بدن می‌باشد. در جلساتی که علاوه بر افراد حاضر، خود سخنران نیز جایگاه ثابتی دارد و هیچ حرکتی نمی‌کند، میزان این خستگی به نسبت قابل توجهی بالاتر است. وقتی که سخنران برای مدت زمان طولانی بدون حرکت در یک جا نشسته باشد و شما مرتب مجبور باشید تنها به یک نقطه خیره شوید، کم کم مغز شما احساس خستگی می‌کند و در نتیجه شما نیز دچار احساس کسالت و کلافگی می‌شوید. به همین دلیل است که حرکت متناسب سخنران در طول جلسه از اهمیت بسیار زیادی برخوردار است. بنابراین تا حد امکان سعی کنید در جلسات ارائه خود، از یکجانشینی و ثابت بودن خودداری کنید. در صورت امکان حتی اگر جلسه در یک فضای محدود برگزار می‌شود می‌توانید هر از گاهی از جای خود بلند شوید و چند قدم حرکت کنید. به این صورت علاوه بر اینکه خود شما از حالت یکنواختی و خستگی خارج می‌شوید، ذهن مخاطب نیز مجدداً تجدید قوا می‌کند. اکثر اوقات اگر سخنران به سمت ما حرکت کند، حس می‌کنیم با ما ارتباط برقرار کرده است.

هنگام نشستن، قوز نکنید بلکه عمود بنشینید، این حالت بسیار موثرتر خواهد بود. علاوه بر این همواره به یاد داشته باشید: روی یک پا تکیه نکنید. با یک انگشت به کسی یا چیزی اشاره نکنید. دست به سینه نباشید. پاها را روی هم نیندازید. پاها را جفت نکنید. بدن خود را به طرفین تاب ندهید و به حضار پشت نکنید.

چهره

نه تنها حالت ایستادن بر روی احساسات شما تاثیر می‌گذارد بلکه حالت‌های چهره نیز موثر خواهند بود. برای مثال، برای بعضی افراد، صرف زمان برای لبخند زدن آن هم به صورت عمدی، باعث می‌شود به آن‌ها کمک کند تا بیشتر احساس مثبت بودن کنند و همچنین احتمال رسیدن به خاطرات مثبت را نیز افزایش می‌دهد. جوری رفتار کنید که انگار خوشحال و با اعتماد به نفس هستید و آن موقع شما شروع به احساس خوشحالی و اعتماد به نفس بیشتری خواهید کرد. زبان بدن چهره می‌تواند به شما پیام‌زود که چگونه احساسات

خود را منتقل کنید. در جای مناسب، حالت مناسب را برگزینید. کنترل حالت‌های صورت کار بسیار دشواری است ولی غیرممکن نیست و با تمرین و از قبل پیش‌بینی کردن حوادث می‌توان تا حدود زیادی آن را کنترل کرد. به‌طور کلی حالت چهره بلید مثبت، دوستانه و حاکی از اعتماد به نفس باشد.

✓ جدول زیر چک‌لیست مهارت‌های زبان بدن است. جهت ارزیابی خود به‌عنوان سخنران، چک‌لیست زیر را تکمیل نمایید. برای اینکه علاوه بر به یاد داشتن هر مولفه، سعی در ارتقای آن نیز داشته باشید، از ۱ تا ۵ (طیفی از ضعیف تا قوی) به خود امتیاز دهید تا در سخنرانی‌های آتی با تکمیل مجدد چک‌لیست، شاهد بهبود کیفی عوامل مذکور باشید. در اینجا به دنبال مجموع امتیازها نبوده و صرفاً هر آیتم جداگانه مورد توجه قرار می‌گیرد.

ردیف	چک‌لیست مهارت‌های زبان بدن					
	ضعیف		قوی			
	۵	۴	۳	۲	۱	
۱						ارتباط چشمی با مخاطبین
۲						طرز ایستادن صحیح
۳						طرز راه رفتن مثلاً توام با آرامش
۴						اعتماد به نفس در صورت
۵						هماهنگی حرکات دست با مطالب سخنرانی
۶						حالت‌های مناسب چهره
۷						اعتماد به نفس در تن صدا
۸						با سرعت مناسب صحبت کردن

فصل نوزدهم

کیفیت تعامل - ارتباط موثر

مولفه‌های موثر بر ارتباط موثر عبارت از مدیریت تجربه، آمادگی، بی طرفی، بی حاشیه بودن و غیره است که در ادامه مفهوم هر یک بیان می‌شود:

مدیریت تجربه¹

به مفهوم بررسی و یادداشت تجارب بعد از هر سخنرانی در راستای پخته‌تر شدن است. در فرآیند خودارزیابی، سخنران فرصت دارد عملکردش را با نگاهی موشکافانه و دقیق تحلیل کند و نقاط ضعف و قوت خود را بررسی نماید. با این روش، وی فهرست دقیقی از دستاوردهایش را خواهد داشت و همچنین با بررسی اشتباه‌هایش متوجه خواهد شد در چه زمینه‌هایی باید مهارتش را بهبود بخشد.

آمادگی

آمادگی قبلی، تهیه و تنظیم محتوا و همچنین تمرین مطلب ارائه بر ارتباط موثر با مخاطبین نقش دارد.

جنسیت

¹ Experience Management

به مفهوم توجه به جنسیت طرف مقابل و رعایت نحوه بیان و پیشگیری از سوء تفاهم است. به طور مثال اگر سخنران، آقا و مخاطب، خانم است از سوئی آقا می بایست خانم را درک کند و از سوی دیگر خانم سبک قلدری آقا را بهتر است درک و خویشتن داری نماید.

تاثیرگذاری و قانون پیامد

پیش بینی پیامد رفتارها و عدم تاثیرگذاری منفی بر مخاطبین حائز اهمیت است.

بی حاشیه

عدم پراکنده گویی، بیهوده گویی و زیاده گویی در بی حاشیه بودن سخنرانی تاثیرگذار است.

بی طرفی

در صحبت ها و بحث و جدل ها نباید موضع گیری کرد و باید بی طرف بود.

مهندسی کلام و کلمات

استفاده از بهترین کلمات جهت پیشگیری از سوء تفاهم حائز اهمیت است.

۱. شخصیت ناهنجار

پرهیز از داشتن شخصیت ناهنجار و مهار آن در سخنرانی و ارائه بسیار اهمیت دارد. در ادامه انواع شخصیت و ویژگی های هر یک بیان می شوند:

شخصیت صورتی: شخصیتی خوب و هنجار بوده و اساسا با سیاست، استاد ارتباطات، فن بیان، ارائه و سخنرانی است.

شخصیت مستبد: یکه حرف بوده و همیشه حرف خود را می زند و قلدری می کند. حتی اگر لازم باشد، با چرب زبانی دیگران را وادار به کارهایی می کنند که ممکن است در نهایت به سود خود تمام شود. شخصیت های مستبد به سادگی به دیگران توهین می کنند و زمانی

که از دیگران انتقاد می‌کنند، انتقادشان همراه با قساوت و بی‌رحمی است. پر توقع بودن نیز از خصوصیات دیگر این افراد است.

کودک، والد و بالغ: کودک در اصطلاح من احساساتی، والد من تربیت شده و بالغ من منطقی است. کودک ممکن است خوشحال یا ناراحت و والد ممکن است همراه یا مقاوم باشد. شخصیت ناهنجار معمولاً من کودک ناراحت و یا من والد مقاوم است. سخنران و مخاطب هر دو می‌بایست سعی بر خویشنداری و مهار شخصیت ناهنجار داشته باشند.

شخصیت سازگار: فردی که بتواند با گروه‌های متفاوت شغلی، ورزشی، تیمی، تحقیقی، اجتماعی، فرهنگی و غیره به اشکال گوناگون و رفتارهای شایسته، سازگاری نشان دهد قطعاً فردی است که می‌تواند در هر شرایطی با جامعه خود سازگاری داشته و شخصیتی همراه باشد.

شخصیت قرمز و آبی: همانطور که قبلاً نیز گفته شد شخصیت قرمز خود را مهم می‌داند. با آن‌ها یا حرف نزنید یا اگر حرف خیلی مهمی دارید مطرح کنید. شخصیت آبی نیز به ما اعتماد ندارد و لازم است با ارائه آمار و ارقام موارد را توضیح دهیم.

شخصیت دایره، مربع و مثلث: شخصیت دایره آدم راحتی است و می‌توان با او صمیمی بود. مربع آدمی است که اصولی را رعایت می‌کند و باید با وی رسمی بود. مثلث آدم متعصبی است و می‌بایست تعصبات وی را رد نکرد.

تعارض همه جا هست. هیچ دو نفری کاملاً شبیه هم نیستند و از این رو وجود تفاوت‌های فردی دور از انتظار نیست. این تفاوت‌ها می‌توانند ناشی از مغایرت ارزش‌ها یا هر عامل دیگری باشند که نهایتاً به تعارض و اختلاف بی‌انجامند. تعارض اجتناب‌ناپذیر است، اما می‌توان تعارضات را به حداقل رساند یا برطرف‌شان کرد. مدیریت تعارض، روندی است که در آن برای حل مشکلات، تلاش می‌شود؛ تا نتایج منفی به حداقل و نتایج مثبت به حداکثر برسد. در ادامه روش‌های مختلف رفع تعارضات بیان می‌شوند:

اجتناب

اگر تعارضات ارزشی ندارد باید از آن اجتناب کرد. در این روش از مدیریت تعارض، تلاش می‌شود تا با نادیده گرفتن یک مشکل، حذف طرفین درگیر یا به شکلی طفره رفتن از آن، از درگیری پرهیز شود. البته اجتناب نباید جایگزین راه‌حل مناسب برای رفع درگیری باشد؛ زیرا که پشت‌گوش انداختن مداوم درگیری‌ها، در ادامه راه، آن‌ها را به مشکلات بیشتر و بزرگ‌تر تبدیل خواهد کرد.

همراهی و تسلیم

اگر طرف قدرت دارد باید با وی همراهی کرد و تسلیم شد.

مصالحه

اگر طرف مقابل آدمی منطقی است باید مصالحه کرد. این روش از مدیریت تعارض در سازمان، به دنبال یافتن نقطه‌ای است که طرفین با گذشتن از بخشی از خواسته‌های خود، بتوانند روی راه‌حل موردنظر به توافق برسند. این روش، گاهی با عنوان "باخت-باخت" نیز شناخته می‌شود. طرفین درگیری باید از بخشی از خواسته‌های خود بگذرند تا بتوانند بر سر مسئله‌ای بزرگ‌تر به توافق برسند. سازش زمانی استفاده می‌شود که مسئله کمبود زمان وجود دارد یا در مواقعی که نیاز است راه‌حل بدون در نظر گرفتن بی‌عیب و نقص بودن آن، اجرا شود. این روش از مدیریت تعارض ممکن است به نارضایتی ختم شود، به‌ویژه اگر از آن به‌صورت پی‌درپی و زیاد استفاده شود.

برد - باخت

برخی افراد همواره سعی می‌کنند با استفاده از شگردها و ترفندهای مختلف شرایط را به سمت برد-باخت ببرند. این افراد بدون هیچ‌گونه توجهی به منافع طرف مقابل، تنها به منافع خودشان فکر می‌کنند و معتقد هستند تنها باید منافع آن‌ها تامین شود. این روش را رقابتی یا همان برد-باخت می‌نامیم. اما اساساً نباید دنبال برد-باخت بود و باید همیشه به فکر برد-برد بود.

همکاری

وقتی طرف مقابل منطقی است می‌توان صحبت کرد و به توافق رسید. بین همکاری و مصالحه تفاوت وجود دارد. در مصالحه طرفین چیزی از دست می‌دهند و با هم همراه می‌شوند اما در همکاری این‌طور نیست در واقع چیزی از دست نمی‌دهند و بین آن‌ها هم‌افزایی ایجاد می‌شود.

این روش از مدیریت تعارض، بهترین نتیجه بلندمدت را حاصل می‌کند که البته روشی سخت و زمان‌بر به حساب می‌آید. نیازها و خواسته‌های طرفین، در این روش در نظر گرفته می‌شود تا یک موقعیت "برد-برد" و رضایت‌بخش برای همه افراد درگیر حاصل شود.

این روش معمولاً نیازمند آن است که طرفین درگیری با صحبت و مذاکره، به یک راه‌حل قابل قبول دست یابند. روش همکاری، زمانی استفاده می‌شود که حفظ رابطه دوستانه میان طرفین، الزامی است؛ و یا زمانی که خود راه‌حل تاثیر حائز اهمیتی در نتیجه کار دارد.

۲. انتقاد و پاسخ های مخرب و سازنده

انتقاد مخرب بی ادبانه بوده و با توهین، تحقیر، سرزنش، نصیحت، تهمت، تمسخر، متلک و تخریب همراه است. این نوع انتقاد بدون ارائه راه حل، کلی، غیرشفاف و مبهم، یک بعدی و بدون درک شرایط طرف مقابل است. در ادامه انواع پاسخ‌های مخرب را تبیین می‌کنیم:

دیوار سنگی

این نوع از پاسخ وقتی روی می‌دهد که پاسخ دهنده در برابر انتقاد دیگران به چیزی استناد می‌کند که دیگران احتمالاً فاقد آن هستند؛ مثل مدرک تحصیلی و تجربه. در واقع وی با این پاسخ نمی‌گذارد دیگران به انتقاد ادامه دهند.

عذر و بهانه

در این حالت پاسخ‌دهنده انتقادپذیر نبوده و در پاسخ شروع به بهانه تراشی می‌کند.

انتقاد تلافی جویانه

در انتقاد تلافی جویانه، پاسخ‌دهنده طرف مقابل را زیر سوال می‌برد.

فرار

در این حالت فرد اجازه انتقاد به دیگران نمی‌دهد یا اصلاً توجهی نمی‌کند.

پذیرش سطحی

در این حالت پاسخ‌دهنده تلویحاً انتقاد را تایید می‌کند و می‌گوید: "باشه، چشم." اما باز کار خود را می‌کند و توجهی به انتقاد نمی‌کند.

بروز احساسات

در این حالت پاسخ‌دهنده به انتقاد واکنش نشان داده و درواقع عصبانی شده و از کوره در می‌رود.

فصل بیست و یکم

ارکان ارائه و سخنرانی

سخنران در یک ارائه و سخنرانی خوب مجموعه‌ای از عوامل فردی را می‌بایست رعایت کند که در ادامه آن‌ها را شرح خواهیم داد:

قابل اعتماد بودن

به مفهوم قابل اعتماد بودن از لحاظ رفتار، تخصص، آداب و ادب، ظاهر و غیره است. یکی از ویژگی‌های بنیادین برای برقراری ارتباط شفاهی و اثر بخش اعتماد ما به خود و جلب اعتماد مخاطبین به ما است و این دو مکمل یکدیگر هستند. برای جلب اعتماد مخاطبین ابتدا باید برخورد مسلط باشیم و خود را فردی توانمند و صاحب اراده بدانیم. این اولین اصل مهمی است که برای جلب اعتماد مخاطبین در سخنرانی خود نیاز داریم، زیرا به معنای جلب اعتماد خودمان است.

اولین داوری مثبت درباره ما باید توسط خود ما انجام شود. اگر ما خود را قبول نداشته باشیم چگونه انتظار داریم که دیگران ما را قبول داشته باشند. اگر این حس اعتماد در خود ما ایجاد شود در بسیاری از ارتباطات جمعی از جمله هنگام سخنرانی یا در جلسات مذاکره، عملکرد بهتری خواهیم داشت و اعتماد دیگر افراد را به خود جلب خواهیم کرد.

بهتر است که بدانیم، چهره و برداشتی که ما از خود نشان می‌دهیم، موجب جلب اعتماد مخاطبین به ما خواهد شد. این موضوع می‌تواند نوع و مدل تیپ شخصیتی یا نوع معاشرت

ما با دیگران باشد؛ مثل چگونگی احوالپرسی، نوع نگاه، لبخند، صمیمیت، ادب، متانت در کلام و انتقادپذیری و غیره.

در بسیاری از موارد حتی نوع آرایش، بوی خوش، ظاهر آراسته و تشخیص اجتماعی ما در ارزیابی و اعتماد مخاطبین در سخنرانی می‌تواند به ما نقش پر رنگی را هدیه دهد. مهمترین موضوع در سخنرانی برای ایجاد اعتماد این نکته است که بسیاری از افراد به نقش و باور خود شناخت ندارند.

اعتماد به نفس

اعتماد به نفس به معنی خودباوری است. باور توانایی‌ها، تخصص و تجربه خود. انسانی که به توانایی‌های خود باور دارد اعتمادبه‌نفس خوبی هم دارد. در مقابل کسی که تمام توانایی‌هایش را زیر سوال ببرد و برای انجام هر کاری شک و تردید داشته باشد نشان می‌دهد که اعتمادبه‌نفس ندارد و برای تقویت آن باید وقت بگذارد. همچنین برای افزایش اعتماد به نفس در سخنرانی باید مخاطبین را کنار خود حس کنیم نه مقابل خود. وقتی برای سخنرانی آماده می‌شوید به این موضوع فکر کنید که همه حضار آرزوی موفقیت شما را می‌کنند. درست مثل زمانی که می‌خواهید به سینما بروید؛ که در واقع دوست دارید فیلمی ببینید که ارزش زمان و هزینه صرف کردن داشته باشد. سخنرانی نیز به همین منوال است. حضار دوست دارند موفقیت شما را ببینند.

نگرش مثبت

در سخنرانی و ارائه، نسبت به رشته تحصیلی و تخصص مخاطب می‌بایست نگرشی مثبت داشت.

حضور زودتر

حاضر شدن در محل ارائه و سخنرانی زودتر از زمان مقرر می‌بایست مورد توجه قرار گیرد. اطراف ما پر است از سخنرانانی که آخر سخنرانی با گفتن "فقط ۵ دقیقه دیگر" سعی دارند

مخاطبین را بیشتر روی صندلی‌ها ننگه دارند. اما از طرف دیگر هنگام شروع، ۱۰ دقیقه تاخیر داشته اند! بنابراین سخنرانی را به موقع شروع کنید تا بعداً برای مطالبی که مانده‌اند وقت کم نیاورید.

درک مخالفت‌ها

عدم رد مخالفت‌ها و درک آن‌ها حائز اهمیت است. در این حالت لزوماً به طرف مقابل حق داده نمی‌شود اما نظر وی درک می‌شود.

ادب، احترام و تحمل

در برابر سوتفاهمات و رفتار بد احتمالی دیگران می‌بایست تحمل کرد و با ادب و احترام پاسخ داد.

دانش و اطلاعات

مطالعه کافی قبلی و پرمحتوا بودن ارائه بسیار تاثیرگذار است. هنگام نگارش یک سخنرانی آموزنده، شمار محدودی نکته کلیدی را درباره موضوعی که می‌خواهید مخاطب از سخنرانی شما بفهمد، مشخص کنید. از این نکته‌ها برای پرورش یک ساختار در سخنرانی خود بهره بگیرید؛ این ساختار باید شامل مقدمه، بدنه و نتیجه‌گیری بوده و با فراهم کردن مسیری به هنگام شرح اطلاعات، مخاطب را هدایت کند. بهره‌مندی از ساختار به شما به‌عنوان سخنران فرصتی می‌دهد تا نکات کلیدی را در مقدمه معرفی کنید و در نتیجه‌گیری دوباره آن‌ها را بازگو نمایید. در این حالت، احتمال اینکه مخاطب این دانش کلیدی را درباره موضوع به‌خوبی درک کند، افزایش می‌یابد.

رسمیت، کلاس و شخصیت

در سخنرانی و ارائه در برابر مقامات می‌بایست رسمی بود و حفظ کلاس و شخصیت و پرهیز از صمیمیت زودهنگام حائز اهمیت است.

پرانرژی، با نشاط و شاداب بودن

هنگام سخنرانی و ارائه می‌بایست پرانرژی، با نشاط و شاداب بود. اگر می‌خواهید در سخنرانی بدرخشید و مخاطب خود را جذب کنید اولین کاری که باید بکنید این است که با سطح انرژی بیشتری روی سن حضور پیدا کنید. علاوه بر اینکه باید از لحاظ محتوا و مطالبی که می‌خواهید ارائه دهید تا حد زیادی مسلط باشید باید به مقوله انرژی و شور و اشتیاق خود نیز به موضوع توجه کافی داشته باشید.

کسانی هستند که تحصیلات خیلی بالایی ندارند و یا اینکه در حد معمولی هستند اما در هنگام سخنرانی آن‌قدر محتوای سخنرانی خود را با شور و اشتیاق و با انرژی بیان می‌کنند که تمام مخاطبین را مجذوب خود می‌نمایند و با این کار می‌توانند خیلی از نقطه ضعف‌های خود را پوشش دهند. در مقابل، کسانی هستند که محتوای عالی تهیه می‌کنند اما چون خودشان اشتیاق کافی به موضوع نشان نمی‌دهند باعث می‌شوند که مخاطب نیز مجذوب صحبت‌های آن‌ها نشود.

- تمرین ترک منطقه آرامش

چند دقیقه از ارائه خود را در زمانی که به‌طور عادی آن را ایراد می‌کنید، ضبط کنید. آن را تماشا کنید، بهتر است همراه با یک شخص دیگر باشید. از او بپرسید که شما از نظر انرژی از خیلی کم تا خیلی زیاد در چه جایگاهی قرار دارید؟ دوباره آن را امتحان کنید این بار از منطقه آرامش خود خارج شوید. برای این منظور این سه کار را انجام دهید: اول صدایتان را بالا ببرید. دوم از حرکات دست استفاده کنید. سوم لبخند بزرگی بر چهره داشته باشید. با انجام این سه کار به سراغ شیوه‌ای از ارائه بروید که در صورت صحبت کردن به آن نحو، احساس راحتی نخواهید داشت. حالا دوباره ارائه خود را تماشا کنید. خواهید دید که روش فوق در انرژی شما تاثیرگذار خواهد بود. بیشتر سخنرانان آن سطح از انرژی را که می‌توانند در طول یک ارائه بروز دهند، دست‌کم می‌گیرند و هنگامی که از آن‌ها خواسته می‌شود

در این زمینه پیشرفت کنند و منطقه آرامش خود را ترک گویند، از این مسئله استقبال می‌نمایند.

فصل بیست و دوم

تاثیرگذاری^۱

همیشه یکی از اصلی ترین اهداف تمامی سخنرانان تاثیرگذاری بر مخاطب بوده که امری وابسته به جذب مخاطب است. تاثیرگذاری بر مخاطب هنگام سخنرانی و ارائه به عوامل متعددی وابسته است که سعی داریم در ادامه به اساسی ترین آن‌ها اشاره کنیم:

تماس چشمی^۲

ارتباط چشمی یکی از زیرمجموعه‌های مهم ارتباط غیرکلامی و زبان بدن است که می‌تواند نقش مهمی در موفقیت و اثرگذاری یک سخنرانی ایفا کند. مخاطب ارتباط چشمی را به‌عنوان توجه و احترام، تفسیر می‌کند. به تجربه‌هایی فکر کنید که به‌عنوان مخاطب در یک جلسه سخنرانی حضور داشته‌اید و سخنران، توجه بسیار کمی به شما و سایر مخاطبین داشته است. اگر یک سخنران در تمام مدت سخنرانی به یادداشت‌های خود، به میکروفن یا به دوربین فیلم‌برداری نگاه کند، معمولاً مخاطب احساس می‌کند که سخنران اصلاً او و حضورش را جدی نگرفته است. بنابراین منطقی است که انتظار داشته باشیم ضعف در ارتباط چشمی، تردید مخاطب را نسبت به سخنران، به‌شدت افزایش دهد. ارتباط چشمی با مخاطب، یکی از موثرترین شیوه‌های بازخورد گرفتن است و بدون آن، هرگز نمی‌توانیم در طول سخنرانی، خود را با حالات و احساسات او تطبیق دهیم. بدون این ابزار، درک و مدیریت احساسات مخاطب برایتان امکان‌پذیر نخواهد بود. اگر احساس

¹ Influencing

² Eye Contact

می‌کنید مخاطب خسته شده، شاید لازم باشد از روی موضوع مورد بحث، سریع‌تر عبور کنید. همچنین اگر ابهامی را در نگاه و چهره اغلب مخاطبین می‌بینید، شاید لازم باشد با شرح و بسط و مثال‌های بیشتر، بکوشید پیام خود را بهتر و شفاف‌تر به او منتقل کنید. ممکن است در زمان سخنرانی، استرس را تجربه کنید و نگران باشید؛ یا کاملاً از جو حاکم بر جلسه بترسید. وقتی ارتباط چشمی کافی و مناسب با مخاطب برقرار نمی‌کنید، این پیام برای او ارسال می‌شود که بر فضای جلسه سخنرانی مسلط نیستید و نتوانسته‌اید از زیر فشار سنگین حضور جمع، رهایی پیدا کنید. اما تا به شکل مشخص و واضح، این پیام را به مخاطب ندهید که ترسیده‌اید، او متوجه این مسئله نخواهد شد. بنابراین می‌توان گفت: ارتباط چشمی اعتماد به نفس را القا می‌کند.

- ارتباط چشمی را سریعاً ایجاد کنید قبل از اینکه شروع به صحبت کنید، اقدام به ایجاد تماس چشمی کنید و به سمت پایین و یا هر سمت دیگری نگاه نکنید. ابتدا سریعاً ارتباط چشمی را برقرار کرده و سپس حرف‌های خود را آغاز کنید.
- تمرین کنید. ارتباط چشمی برای بسیاری کار آسانی است، اما اگر برای شما این‌گونه نیست، بهتر است آنقدر تمرین کنید تا به اعتماد به نفس کافی در این مورد برسید. برای تمرین می‌توانید در ابتدا به ابروها و یا فضای بین چشم و دهان افراد نگاه کنید. همچنین می‌توانید به آینه به‌عنوان یک وسیله تمرین مناسب حساب کنید.
- با افراد گوناگون حاضر در جلسه ارتباط چشمی برقرار کنید و به حالات چهره آن‌ها در واکنش به حرف‌های خود دقت کنید.
- پس از بیان هر جمله، فرد مورد نظر را تغییر داده و با افراد گوناگونی ارتباط چشمی برقرار کنید.
- به واکنش‌ها دقت کنید. به‌عنوان مثال پس از ارتباط چشمی با مخاطب وقتی به نشانه تایید سرش را تکان دهد شما به این اطمینان خواهید رسید که ارتباط

چشمی مورد نظر را برقرار کرده اید و آن‌ها در حال پردازش اطلاعاتی که شما ارائه داده‌اید هستند.

- اگر عادت دارید تا بعد از بیان هر نکته به یادداشت‌هایتان نگاه کنید، ابتدا صبر کنید تا کامل جمله شما تمام شده و صحبتتان به پایان برسد و سپس به نکاتی که نوشته‌اید نگاه کنید.

- به افرادی که احساس راحتی نمی‌کنند، احترام بگذارید. برای شما به وضوح مشخص خواهد بود که چه کسانی در جلسه شما احساس راحتی نمی‌کنند. این امر دلایل مختلفی می‌تواند داشته باشد. در چنین شرایطی تلاش کنید تماس چشمی کمتری با آنان برقرار کنید تا بتوانند احساس راحتی داشته باشند.

- زمانی که اقدام به برقراری ارتباط چشمی می‌کنید، آن را برای ۴ یا ۵ ثانیه نگاه دارید. وقتی که این بازه زمانی به پایان رسید، نگاهی به دور و اطراف خود بیندازید و دوباره این ارتباط را از سر بگیرید. نگاه مستقیم و خیره به مخاطبین اگر بیش از حد طولانی شود، می‌تواند حواس شنونده را از گوش کردن به سمت نگاه کردن و خیره شدن پرت کند. همین موضوع اثرگذاری کلام سخنران را تحت تاثیر قرار می‌دهد.

- همچنین نگاه خیره به قسمتی از سالن یا به سقف و کف سالن باعث می‌شود که مخاطب به عدم اعتماد به نفس و عدم تسلط بر موضوع مورد بحث پی ببرد و همین موضوع بی‌اعتمادی مخاطب نسبت به گفته‌های سخنران را در پی خواهد داشت.

طرز نشستن یا ایستادن

متأسفانه در بسیاری مواقع، حالت نشستن و ایستادن ما اشتباه است. با قوز کردن یا پایین نگه داشتن سر خود، نمی‌توانید تاثیر مثبتی روی حضار بگذارید.

نحوه ایستادن فرد هنگام سخنرانی به عنوان یکی از مهم ترین فاکتورهای زبان بدن در سخنرانی مطرح می شود. وضعیت بدنی سخنران می تواند نشانگر ویژگی های شخصیتی فرد مانند اعتماد به نفس، گشودگی یا مطیع بودن وی باشد. در یک جلسه سخنرانی، تکیه لنداختن فرد به یک طرف بدن خود یا تریبونی که مقابل اوست معمولا بازخورد خوبی را از طرف مخاطبین ندارد. قطعا در یک مذاکره اگر در مواجهه با طرف مقابل شلنه هایتان افتاده و کمر قوز کرده و ستون فقرات صاف نباشد، این حالت چیزی جز ضعف در اعتماد به نفس را در فرد نشان نمی دهد. نقش این قسمت از زبان بدن در سخنرانی نیز شباهت زیادی به طریق مذاکره کردن دارد. برای اینکه تاثیرپذیری سخنان شما به عنوان سخنران افزایش یابد، لازم است محکم بایستید. زاویه سر به گونه ای تنظیم شود که چلنه فرد با سطح زمین زویه موازی داشته باشد. به پاهایتان نگاه نکنید. ستون فقرات در حالت صاف و کشیده باشد تا از خم شدن به یک طرف بدن جلوگیری شود. قبل از شروع، شانه هایتان را عقب و جلو ببرید تا شانه ها جایگاه قرارگیری واقعی خود را پیدا کنند. بدین ترتیب شما جذبه و حس اعتماد به نفس خود را به نمایش می گذارید.

متقاعدسازی^۱

متقاعدسازی یعنی اینکه ما بدون اجبار و هرگونه فشاری، بتوانیم به گونه ای صحبت کنیم که مخاطب ما بدون فشار و با تصمیم خود، انتخاب نماید. عناصر اصلی متقاعدسازی از نگاه ارسطو اخلاق^۲، منطق^۳ و احساسات^۴ است. در واقع اخلاق بخشی مهم از گفتار متقاعدکننده است؛ ولی معمولا منطق و احساسات برای خلق بهترین استدلال ممکن با یکدیگر ترکیب می شوند.

¹ Persuasion

² Ethos

³ Logos

⁴ Pathos

درواقع درست است که سخنران می‌تواند تلاش کند تا اخلاق یا اعتبار خود را به مخاطب ثابت کند؛ ولی سرانجام این درک و پنداشت مخاطب از اوست که اعتبار او را می‌سنجد. اگر مخاطب، سخنران را منبعی معتبر برای موضوعی که درباره آن سخن می‌گوید نداند، به‌سختی می‌تواند استدلال او را بپذیرد.

تاثیرگذاری منطقی به استدلال‌هایی اشاره دارد که با ارائه مجموعه‌ای از اطلاعات، نشان می‌دهد چرا نتیجه‌ای باید از دیدگاه منطقی درست باشد. برای نمونه، استدلال‌های بیان‌شده در دادگاه، استدلال‌هایی منطقی به‌شمار می‌روند.

احساسات یا تاثیرگذاری عاطفی به گفته‌هایی اشاره دارد که به‌منظور انگیزش حسی خاص در مخاطب و پذیرش نتیجه موردنظر از سوی او بیان می‌شود. برای نمونه، معمولاً در تبلیغات سیاسی منفی از تاثیرگذاری عاطفی استفاده می‌شود و برای این کار، حسی منفی مانند ترس را به رقیب سیاسی خود نسبت می‌دهند.

در سخنرانی متقاعدکننده نیز (مانند سخنرانی آموزشی) اطلاعات کاربرد دارد؛ ولی هدف ما در اینجا تنها شنیدن و درک کردن اطلاعات از سوی مخاطبین نیست؛ بلکه می‌خواهیم مخاطبین با شنیدن اطلاعات ارائه‌شده، دیدگاه خود را تغییر دهند. ما نمی‌خواهیم مخاطبین صرفاً اطلاعاتی به‌دست آورند؛ هدف ما این است که آن‌ها به دیدگاهی خاص برسند. در سخنرانی متقاعدکننده از احساسات نیز برای متقاعدکردن مخاطبین بهره می‌گیریم.

یکی از ایرادهای رایج مطرح‌شده درباره سخنرانی متقاعدکننده این است که بیش از آنکه بر حقایق متکی باشد، به احساسات وابسته است. سخنرانی متقاعدکننده‌ای که در قانع کردن مخاطبین و تغییر دیدگاه آن‌ها موفق است ولی بر پایه اطلاعاتی نادرست یا گمراه‌کننده شکل گرفته است، غیراخلاقی به‌شمار می‌رود. برخی از ابزار متقاعد سازی عبارتند از:

- **استدلال:** ذکر دلایل منطقی، نقل قول‌ها، ارائه مطالب معتبر و ذکر منابع و غیره.
- **آمار و ارقام:** ذکر آمار و ارقام، محاسبات، روندها و تحلیل‌ها و ارائه جدول و نمودار.
- **توضیحات:** ارائه توضیحات مناسب در خصوص تحلیل‌های آماری و کیفی.

— **اعتماد به نفس:** ارائه و سخنرانی با اعتماد به نفس مناسب برای جلب اعتماد مخاطبین و متقاعدسازی آن‌ها نقش مهمی دارد. در این خصوص می‌توان گفت: "سخنرانی و ارائه بدون اعتماد به نفس مانند خانه‌ای بدون ستون است".

صحبت آرام

مشکل و معضل اصلی و اساسی کسانی که تند حرف می‌زنند، در تلفظ ناصحیح و غیردقیق حروف است. اما مشکل کسانی که کند حرف می‌زنند، دایره واژگان کاربردی ضعیف است. شمرده صحبت کردن صرفاً به معنای آرام حرف زدن و یا تلفظ دقیق و صحیح کلمات و حروف نیست، بلکه نظام‌مندی و نظم و نسق سخن و کلام نیز از اهمیت زیادی برخوردار است. زمانی مخاطب شما کلام و سخن شما را شمرده می‌داند که علاوه بر سرعت مناسب و تلفظ صحیح و دقیق، از پیوستگی و نظم دقیق ذهنی نیز برخوردار باشد و او بتواند سخنان شما را در حوزه‌های مختلف به هم ربط دهد.

وقتی با سرعتی بیش از اندازه صحبت می‌کنید، مانند قطار سریع‌السیری که در هیچ ایستگاهی توقف ندارد، مخاطب را جا می‌گذارید. مخاطب نمی‌تواند با سرعت سخنان شما پیش برود و از سخن و کلام و مفهوم و معنای سخن جا می‌ماند و این دقیقاً زمانی است که از شما می‌خواهد شمرده صحبت کنید.

در سوی مقابل کسانی که پایین‌تر از سرعت لازم صحبت می‌کنند هم مخاطب را دچار مشکل می‌کنند ولی نه مانند حالت اول، بلکه در این حالت حوصله مخاطب سررفته و احساس کسلی و بی‌حوصلگی می‌کند و تمایلی به دنبال کردن صحبت‌های سخنران ندارد. بنابراین درک این نکته ضروری است که چگونه شمرده صحبت کردن صرفاً به معنای آرام و کند حرف زدن نیست.

فراموش نکنید که سرعت حرف زدن مانند سرعت رانندگی است. به این معنی که یک سرعت ثابت مدنظر نیست. در مورد رانندگی سرعت خودرو در موقعیت‌های متفاوت مثلاً در شب یا روز، اتوبان‌ها و آزادراه‌ها، خیابان‌های شهری و خارج شهری و همچنین نوع

جاده‌ها متفاوت است. در مورد سخنرانی هم وضع به همین منوال است. سرعت بیان کلمات و جملات با توجه به قالب و همچنین موضوع سخنرانی و همچنین در قسمت‌های مختلف سخنرانی می‌تواند متفاوت باشد. ما در سخنرانی مانند رانندگی به دنبال سرعت ثابت نیستیم، بلکه به دنبال سرعت مناسب نسبت به موقعیت‌های مختلفی هستیم که یک سخنران در آن قرار دارد.

ارائه مناسب اطلاعات

به مفهوم ارائه توضیحات لازم به صورت مختصر و مفید همراه با آمار، ارقام، تحلیل و نحوه مناسب ارائه آن‌ها است. در این رابطه می‌توان گفت "یک تصویر گویای هزاران کلمه است" در این جمله حقیقت قابل توجهی وجود دارد. آمار و ارقام شاید اهمیت بالایی داشته باشند، اما بدون ارائه تصویری آن‌ها، تاثیر و اهمیت آن ارقام از بین می‌روند.

درک داده‌ها و اعداد برای بسیاری از مردم کار دشواری است. همچنین بسیاری دیگر از مشاهده آمار در جداول به راحتی خسته می‌شوند. بنابراین بهتر است آمار را در گراف‌ها و نمودارهای دایره‌ای ارائه دهید. در این صورت، درک اعداد بسیار راحت‌تر می‌شود و تناسب میان آن‌ها آشکارتر می‌گردد.

نمودار شما می‌بایست جذابیت بصری داشته باشد، تمام برجسب‌ها و نوشته‌های آن واضح باشد و از نوع مناسب نمودارها بهره ببرید. نمودارسازی ضعیف می‌تواند منجر به سردرگمی شود. اگر نمودار مناسب را انتخاب کنید، پیام شما نیز تاثیر بیشتری خواهد داشت.

تنفس

در هنگام سخنرانی ممکن است احساس کنید که توانایی تنفسی شما به طور کامل رو به تحلیل است و بیش از این نمی‌توانید ادامه دهید. برای چنین مواقعی یکی از بهترین روش‌ها و راه‌حلهایی که می‌توانید استفاده کنید، این است که مخاطب را نیز در روند سخنرانی خود درگیر کنید. به این معنا که حتما سوالاتی را در حوزه موضوع مورد نظر به همراه داشته باشید تا بتوانید از طریق این سوالات با مخاطب خود تبادل اطلاعات داشته باشید. این

موضوع علاوه بر اینکه اثربخشی سخنرانی شما را چندین برابر می‌کند و از شما یک سخنران حرفه‌ای می‌سازد، این فرصت را نیز فراهم می‌کند که در صورت نیاز بتوانید برای مدت کوتاهی زمان را به نفع خود استفاده کنید و تنفس خود را به صورت آرام تحت کنترل داشته باشید. در صورت استفاده از این روش سخنرانی شما جذاب‌تر و همینطور آمادگی شما و نحوه صحبت کردنتان بسیار بهتر خواهد شد.

در خصوص تنفس عمیق این نکته را به یاد داشته باشید که قبل از سخنرانی و اساساً به‌عنوان یک تمرین روزانه، از طریق بینی یک دم بسیار عمیق داشته باشید، برای ۱۰ ثانیه هوا را در ریه‌های خود حبس کنید و سپس با یک بازدم عمیق تمام هوایی را که در ریه شما محبوس شده بود به بیرون هدایت کنید. روزانه ده الی پانزده مرتبه این تمرین را تکرار کنید. به مرور زمان متوجه خواهید شد که کیفیت تنفس شما تا چه اندازه بهبود پیدا کرده است.

خوب گوش کردن

به مفهوم خوب گوش کردن به سوالات دیگران و همچنین درک سوالات و ابهامات آن‌ها است که لازمه آن توجه به مخاطب بوده و بر تاثیرگذاری سخنران بر مخاطبین موثر است.

تکرار به جا و و پرهیز از تکرار بی جا

وقتی که یک مفهوم برای اولین بار تکرار می‌شود نیاز به پردازش ذهنی دارد و عبور سریع از آن، فرصت پردازش را از مخاطب می‌گیرد. بنابراین سخنران می‌تواند با تکرار و بازگویی این فرصت را مجدداً به مخاطب برگرداند و امکان یادگیری در لحظه را فراهم آورد. همچنین با تکرار و بازگویی در سخنرانی معمولاً مشخص می‌شود که هر یک از مخاطبین چه رویکردی نسبت به گفته‌های شما داشته‌اند. همین که مخاطب روی موضوع متمرکز می‌شود و به سوال کردن می‌پردازد نشانه‌هایی از درگیری او با بحث و تعامل است.

با تکرار و بازگویی نه فقط روی مخاطبین، بلکه روی خودتان و تمرکزی که بلید روی هر بخش باشد تاثیر می‌گذارید. وقتی که به تکرار یک مفهوم می‌پردازید آن قدر روی موضوع

تسلط می‌یابید که می‌توانید به موضوعات دیگر نظیر برقراری تعامل و شرکت دادن مخاطبین در سخنرانی بپردازید.

علاوه بر این در هنگام جمع بندی سخنرانی خود بهتر است عناوین مباحثی را که در طول زمان سخنرانی گفته شده است تکرار کنیم تا یک بار دیگر مخاطبین از آن چه بیان شده است مطلع شوند. این کار کمک می‌کند تا افرادی که در بخش‌های مختلف سخنرانی حضور نداشته‌اند نیز با مباحث آشنا شوند. در کنار موارد فوق که تکرار به جا محسوب می‌شوند باید توجه داشته باشیم که از تکرار بی‌جا و خسته کردن مخاطب نیز پرهیز کنیم.

تشویق مشارکت و همکاری

تعامل در سخنرانی مهم است زیرا شامل توجه و دقت و مشارکت فعال و جدی مخاطبین با شما به‌عنوان گوینده و با محتوای سخنرانی به‌عنوان یک بخش از آموزش می‌شود. در واقع نقش داشتن فعال شنوندگان در سخنرانی باعث می‌شود با دقت بیشتری به شما گوش دهند و نکته‌هایی را که بیان می‌کنید، به خوبی درک کرده و با کلمات شما ارتباط عمیق‌تری برقرار کنند.

یکی از متداول‌ترین و ساده‌ترین راهکارها برای جلب توجه مخاطب، سوال پرسیدن است. شاید کتاب‌هایی را خوانده باشید که نویسنده، کتاب را با بیان یک سوال مهم و اساسی شروع کرده است. این روش از آن جهت حائز اهمیت است که ذهن مخاطب از همان ابتدا به خوبی درگیر موضوع مورد بحث می‌شود و می‌داند که قصد داریم در مورد چه موضوعی صحبت کنیم. از طرف دیگر مخاطب متوجه می‌شود که ما تنها قصد نداریم صحبت‌های خود را عنوان کرده و سالن را ترک کنیم. بلکه قصد داریم مخاطب را نیز در طول سخنرانی با سوالاتی که مطرح می‌کنیم، با خود همراه نماییم. بنابراین مخاطب حواس خود را از همان ابتدا به صحبت‌های ما جمع می‌کند.

اما لازم است تا به یک نکته مهم دقت کنیم. انسان‌ها در یک لحظه نمی‌توانند هم زمان به دو موضوع فکر کنند. زمانی که از مخاطب سوالی می‌پرسیم، ذهن او را درگیر کرده و مخاطب

برای مدتی به سوال ما فکر می‌کند تا زمانی که به آن سوال پاسخ داده شود و یا اینکه دلیل مطرح کردن آن با موضوع مورد بحث مشخص گردد. به همین دلیل نباید سوالی را بی‌جهت مطرح کنید و بلافاصله به ادامه صحبت‌های خود بپردازید.

هماهنگ بودن با رئیس

به مفهوم هماهنگ بودن با ریاست جلسه و یا مدیران سازمان مربوطه جهت نیل به اهداف سخنرانی و ارائه است.

هماهنگی با دستیار

در صورتی که سخنرانی و ارائه تیمی انجام می‌شود می‌بایست با دستیار و همکاران هماهنگ بود.

فصل بیست و سوم

اعتماد به نفس^۱

¹ Self-Confidence

اعتماد به نفس به زبان ساده به معنای وجود خودباوری است. اعتماد به خویشتن نقش حیاتی در توسعه و پیشرفت و موفقیت‌های هر انسانی ایفا می‌کند. در حقیقت اعتماد به نفس رابطه متقابل سه فاکتور باور، رفتار و احساس است. اگرچه نقطه شروع اعتماد به نفس باورهای مثبت و پیش برنده است ولی هر یک از این سه، مانند اضلاع یک مثلث بر دو ضلع دیگر اثر می‌گذارند. در واقع هر باور و طرز تفکر مثبتی، رفتار مثبتی به دنبال می‌آورد و بروز این رفتار، احساس مثبت خاصی در شخص ایجاد می‌کند. این احساس مثبت در واقع آن باور اولیه را تقویت می‌کند و باورهای استوار، رفتارهای استوارتر و گسترده تری به دنبال دارند که به نوبه خود سبب به وجود آمدن احساس خوب و عالی می‌شوند.

داشتن اعتماد به نفس در سخنرانی شاید آرزوی خیلی‌ها باشد. در هنگام سخنرانی ممکن است وجود استرس باعث شود تا شما دستپاچه شوید و مطالب خود را فراموش کنید، همچنین ممکن است هنگامی که در یک گروه و در یک جلسه رسمی در حال صحبت هستید چنین شرایطی را تجربه کرده باشید. اگر در این شرایط اعتماد به نفس خود را از دست دهید در سخنرانی شکست می‌خورید. زیرا وجود اعتماد به نفس یک امر ضروری برای تمام سخنرانان است. هیچ فرقی نمی‌کند که یک سخنران مبتدی باشید یا حرفه‌ای، اعتماد به نفس در سخنرانی نیاز اول شما است.

هر کس که دارای اعتماد به نفس بالایی است نمی‌تواند لزوماً یک سخنران موفق باشد، زیرا باید در کنار تقویت اعتماد به نفس بر موضوع سخنرانی اشراف داشته و همچنین در زمینه فن بیان و سخنوری مهارت‌های کافی را داشته باشد تا بتواند مخاطبین خود را با کلام تحت تاثیر قرار دهد.

در ادامه با برخی از تکنیک‌های موثر بر ارتقای اعتماد به نفس آشنا خواهیم شد:

رعایت نکات پوششی

در کنار صحبت کردن مناسب، رعایت نکات پوششی، یکی از بهترین راه‌های افزایش اعتماد به نفس در سخنرانی است. کسانی که لباس‌های شیک می‌پوشند اعتماد به نفس بیشتری دارند پس بهتر است برای افزایش اعتماد به نفس هنگام سخنرانی لباسی متناسب با شخصیت خود و مکانی که در آن هستید بپوشید.

صحبت کردن جسورانه

یکی از روش‌هایی که باعث می‌شود در هنگام صحبت کردن در مقابل یک جمع اعتماد به نفس داشته باشید، تغییر لحن، ریتم صدا و کنترل زبان بدن است. توجه داشته باشید که ریتم صحبت کردن شما یکنواخت نباشد. برای بیان برخی از مطالب نیاز است صدای خود را کمی بالاتر برده و هیجانی‌تر صحبت کنید و در برخی موارد نیاز است صدای خود را کمی پایین ببرید تا یکنواختی لحن حرف زدن شما از بین رفته و در نتیجه توجه مخاطب به شما جلب شود. علاوه بر این هنگام سخنرانی از عبارات مودبانه استفاده کنید و سعی کنید جدی و در عین حال راحت به نظر برسید.

زمانی که به دلیل صحبت جسورانه و جذاب شما، نظر مخاطب جلب شود و همه به حرف‌های شما توجه کرده و آن را متوجه شوند، ناخودآگاه اعتماد به نفس شما برای ادامه دادن، افزایش پیدا می‌کند و در نتیجه بیان شیوا و جسورانه، یکی از راه‌های ایجاد اعتماد به نفس در سخنرانی است.

توجه به زبان بدن

در هنگام سخنرانی زبان بدن را جدی بگیرید و سعی کنید با مخاطب خود ارتباط چشمی برقرار کرده و از دستان خود استفاده کنید. روانشناسان معتقدند که استفاده از زبان بدن و حرکات دست باعث می‌شود مکالمه شما و کلماتی که به زبان می‌آورید بار بیشتری داشته

باشند. همچنین برقراری ارتباط چشمی با مخاطب باعث می‌شود تا آنها به این باور برسند که شما به ایشان توجه می‌کنید، در نتیجه به شما احترام می‌گذارند. این موضوع باعث می‌شود اعتماد به نفس شما بیشتر شود و راحت‌تر می‌توانید به مکالمه خود ادامه دهید.

توجه به مخاطبین فعال

در هنگام سخنرانی اگر احساس کردید با مخاطب خود ارتباط خوبی برقرار نکردید ممکن است اعصاب شما به هم بریزد و اعتماد بنفوس شما برای ادامه سخنرانی از بین برود. در چنین شرایطی بهتر است به تمام جمعیت توجه کنید و تمرکز خود را بر روی کسانی بگذارید که فعال بوده و به حرف‌های شما واکنش نشان می‌دهند، مثلاً در پاسخ گفته‌های شما سر تکان می‌دهند. اینکه احساس کنید دیگران سخنرانی شما را تایید می‌کنند اعتماد به نفس شما را افزایش می‌دهد و باعث می‌شود تا راحت‌تر تمرکز کنید. در یک سخنرانی هرچقدر اعتماد به نفس شما بالاتر باشد افراد بیشتری را به خود جذب می‌کنید.

ورزش مداوم

داشتن فعالیت‌های ورزشی به‌طور مداوم نه تنها باعث سلامتی بدن می‌شود بلکه عملکرد ذهن را تحت تاثیر قرار داده و موجب می‌شود ذهن شما کارایی بیشتری داشته باشد. با ورزش کردن ترشح هورمون اندروفین در بدن انسان افزایش پیدا کند، این هورمون انسان را تشویق می‌کند تا کارهای ارزشمند انجام دهد. بنابراین اگر می‌خواهید یک سخنرانی خوب داشته باشید بهتر است ورزش را در برنامه روزانه خود قرار دهید. علاوه بر این خواب و استراحت مناسب، تغذیه مناسب نیز منجر به تمرکز بر جلسه و دورکردن تشویش ذهنی و ارتقای اعتماد به نفس می‌شود.

آمادگی قبلی برای سخنرانی

هنگامی که می‌دانید قرار است راجع به موضوعی سخنرانی کنید بهتر است برای افزایش اعتماد به نفس، از قبل متن خود را آماده کنید. برای آماده کردن متن سخنرانی بهتر است سر

فرصت این کار را انجام دهید تا بهترین متن برای سخنرانی آماده شود در چنین شرایطی شما با اعتماد به نفس بهتری راجع به آن موضوع صحبت می‌کنید. بنابراین زمانی که می‌خواهید در مقابل یک جمع سخنرانی کنید بهتر است بر روی موضوعی که قرار است راجع به آن صحبت شود تسلط کافی داشته باشید. یکی از راه‌های وجود این تسلط این است که به جای خواندن متن از رو، به زبان ساده هر چیزی که هست را به مخاطب انتقال دهید.

الگوبرداری از افراد با اعتماد به نفس بالا

در ذهن خود یک فرد موفق و با اعتماد به نفس را تصور کنید که در سخنرانی بسیار موفق است و اعتماد به نفس بالایی دارد. حالا سعی کنید همانند یک فرد با اعتماد به نفس رفتار کنید. در قدم اول خوش پوش باشید. در قدم دوم مراقب حالات بدن خود باشید، بهتر است در هنگام سخنرانی محکم بایستید و در هنگام راه رفتن با اعتماد به نفس و با قدرت حرکت کنید. حالت بدن شما تاثیر بسزایی بر روی درک مخاطب می‌گذارد.

خنداندن شنونده‌ها

شوخی معمولا مسیر خوبی برای شروع یک سخنرانی جذاب است. این کار جو را به سرعت گرم و صمیمی می‌کند و باعث آرامش سخنران می‌شود. وقتی به جمعیت نگاه می‌کنید و چهره‌های خندان می‌بینید، نوعی حس ارتباط بین شما و مخاطبین ایجاد می‌شود، مخصوصا زمانی که می‌توانیم شنونده‌ها را در خندیدن به خودمان شریک کنیم، این ارتباط را به خوبی احساس می‌کنیم. مسخره کردن خودتان، مقام شما را پایین می‌آورد و اگر بتوانید دیگران را هم در این خنده شریک کنید نوعی حس اعتماد به وجود می‌آورد. این خنده دیواری را که باعث می‌شود مخاطب خودش را از شما بسیار دور ببیند، درهم می‌شکند.

جبران اشتباهات احتمالی

فرقی نمی‌کند چقدر ماهر باشید و چند سخنرانی حرفه‌ای انجام داده باشید، همیشه امکان اشتباه وجود دارد و این اشتباهات در واقع باعث می‌شوند انسانی‌تر به نظر برسید و مخاطبین بیشتر با شما ارتباط برقرار کنند، اما وقتی بعد از این اشتباهات احساس ناراحتی و بی‌قراری می‌کنید، مخاطبین هم به دنبال آن بی‌قرار می‌شوند. پس همیشه یک جواب طنزآمیز برای این موقعیت‌ها در آستین داشته باشید. وقتی یکی دو راه گریز از موقعیت‌هایی که ممکن است پیش بیاید داشته باشید، بخشی از ترس شما از سخنرانی در جمع هم فرومی‌نشیند.

تمرین، تمرین، تمرین

خیلی از افراد بر این باورند که سخنرانان استعداد این کار را دارند و گرنه از پس آن بر نمی‌آیند. سخنرانی مهارتی است که می‌توان آن را پرورش داد، به شرط آنکه برایش وقت بگذارید. با مشاهده و بررسی ویدئوهای سخنرانی خود می‌توان فهمید که چه مواردی قابل بهبود است. درست مثل مدرسه، ورزش یا تجارت. هرچه بیشتر تمرین کنید اعتمادبه‌نفستان بیشتر شده و اجراهای بهتری خواهید داشت. مثل یک اسکی‌باز پرشی که هر پرش را صدها بار قبل از اجرای آن در مسابقه تمرین می‌کند، سخنرانی نیز همین‌طور است. هرچه بیشتر تمرین کنید می‌توانید پیشرفت خود را ببینید. هرچه تجربه بیشتری داشته باشید، ناگزیر اعتمادبه‌نفس شما هم بیشتر می‌شود.

در آغوش گرفتن ناراحتی و کسب تجربه بیشتر

برای کسب اعتماد به نفس در سخنرانی، راه‌حل ساده است. خود را در شرایط قرار دهید. به تدریج آن را ادامه دهید؛ با گام‌های کوچک شروع کنید. وقتی کاری را آغاز می‌کنید که قبلاً تلاشی نکرده‌اید، قطعاً اشتباه خواهید کرد. از اشتباهات نترسید. هیچ‌کس تاکنون بدون اشتباه، مهارت جدیدی یاد نگرفته است و مهارت سخنرانی نیز از این قاعده مستثنی نیست. اما از آن‌ها بیاموزید و آنها را در سناریوهایی با ریسک کم مانند کلاس و یا در بین دوستان قرار دهید و در موقعیت‌های پرمخاطب، مانند ارائه انتقادی قرار نگیرید.

گفت و گو با خود

برای غلبه بر احساس دستپاچگی در موقعیت‌های اجتماعی از خودگویی‌های مثبت استفاده کنید؛ مثلاً اینکه: من از خودم رضایت دارم، نیازی به تایید دیگران ندارم. با اشتیاق به صحبت‌های اطرافیان گوش می‌دهم و از همین طریق با آن‌ها ارتباط برقرار می‌کنم. با افراد غریبه، در مهمانی‌ها آشنا خواهم شد و صحبت می‌کنم بدون آنکه نگران باشم در مورد من چه فکری می‌کنند.

مهربانی نسبت به خویشان

اگر هنگامی که در جمع هستید، این فکر در ذهنتان مانور می‌دهد که دیگران در مورد شما چه قضاوتی می‌کنند، دستپاچه و مضطرب خواهید شد. اما باید این نکته را به خودتان یادآوری کنید که بسیار بعید است دیگران با همان معیارهای سختگیرانه‌ای که شما در مورد خودتان دارید، در مورد شما فکر و قضاوت کنند.

غلبه بر ناآرامی‌های عصبی

افرادی که در موقعیت‌های اجتماعی و ارتباطی دچار دستپاچگی می‌شوند، عوارض جسمانی مشابه علائم اضطراب از خود نشان می‌دهند. توانایی برای غلبه بر این علائم اضطرابی کمک زیادی به کنترل دستپاچگی افراد می‌کند. بنابراین در برابر واکنش عرق کردن قبل از سخنرانی، سعی کنید میچ دست هایتان را زیر آب سرد بگیرید تا به خنک شدن تمام بدن کمک کند. در هنگام بروز لکنت زبان، مکث کنید و لیوانی آب بنوشید یا نفسی آرام بخش و عمیق بکشید. در برابر لرزش و تکان، پیش از رویدادهای مهم ورزش کنید. تمرینات آرام سازی ذهن نیز می‌تواند بسیار موثر باشد.

به‌طور کلی برای کسب اعتماد به نفس در سخنرانی بهتر است، با اعتماد به نفس ظاهر شوید؛ حتی اگر از درون در حال لرزیدن باشید یا عصبی شوید و محتوا یادتان رفته باشد. هیچ یک از مخاطبین، متوجه آن اشتباهات نمی‌شود. این پدیده "اثر نورافکن" نامیده می‌شود

و به‌طور خلاصه به این معناست که چقدر افراد، دیگران را متوجه عملکرد و ظاهر خود می‌کنند.

آشنایی با جمع

این امر از طریق شناخت مخاطبین، رزومه‌ها، سوابق، حساسیت‌ها، شخصیت‌ها، مقاومت‌ها، دشمنی‌ها، کدورت‌ها و رفتار آن‌ها در جلسات قبلی حاصل می‌شود.

آشنایی با سازمان مربوطه

شناخت قوت، ضعف، فرصت و تهدید سازمان و همچنین شناخت رقبا، برنامه‌های قبلی، مسائل، مشکلات، برنامه‌ها و راه‌حل‌های مربوطه به ارتقای اعتماد به نفس کمک می‌کند.

فصل بیست و چهارم

عزت نفس در واقع احساس ارزشمندی است. اگر انسان در درون خود احساس ارزشمندی کند یعنی عزت نفس خوبی دارد. افرادی که در زندگی به موفقیت‌های کوچک و بزرگ دست یافته‌اند و آن موفقیت‌ها برایشان ارزشمند بوده همواره عزت نفس بالایی دارند اما افرادی که هرگز فرصت دستیابی به موفقیت را برای خود فراهم نکرده‌اند و با اهمال‌کاری از انجام کارها سر باز زده‌اند نتوانسته‌اند برای خود ارزش آفرینی کنند؛ از این رو این افراد عزت نفس پایینی دارند.

احساس رضایت و خوشبختی فقط در کسانی وجود دارد که ارزش‌های درونی خود را شناخته‌اند و برای خود ارزش قائلند و به بیانی دیگر عزت نفس دارند. در نظر داشته باشید که یکی از راه‌های افزایش عزت نفس، این است که بتوانید به موقع و به صورتی مناسب، نظر خود را در جمع بیان کنید تا نه تنها حق شما ضایع نشود بلکه سبب ایجاد ناراحتی یا از بین رفتن حق فرد دیگری نیز نشوید.

تفاوت بین اعتماد به نفس و عزت نفس

برخی افراد عزت نفس را با اعتماد به نفس اشتباه می‌گیرند؛ در حالی که این دو با هم متفاوتند. در واقع می‌توان گفت که عزت نفس دو مولفه اصلی دارد: احساس ارزشمندی و احساس توانمندی. اعتماد به نفس و یا باور به توانمندی یکی از دو مولفه فوق است.

¹ Self-Esteem

نکته جالب درباره تفاوت این دو مقوله، این است که افراد با اعتماد به نفس بالا لزوماً عزت نفس خوبی ندارند چون عزت نفس یک مقوله کاملاً احساسی است. به طور مثال یک ورزشکار ممکن است در زمینه ورزش تخصصی خود بهترین باشد و حتی در مسابقات المپیک مقام کسب کند اما از درون احساس ارزشمندی نکند و برای تلاش‌ها و آنچه به دست آورده احترام و ارزشی قائل نباشد.

آنچه برای انسان عزت نفس به همراه می‌آورد تجارب مثبت زندگی او و دیدگاهش درباره آن تجارب است اما اعتماد به نفس از تسلط انسان در یک مهارت یا موقعیت به دست می‌آید. عزت نفس ترکیبی است از اعتماد به نفس و احترام به خود. عزت نفس یعنی اعتقاد داشتن فرد به این که توانایی‌ها و شایستگی‌های لازم برای زندگی را داراست و لیاقت زندگی کردن را دارد و شامل تکنیک‌های زیر است:

مثبت اندیشی در مورد خود

تنها کسی که می‌تواند نظر شما را در مورد خودتان تغییر دهد، شما هستید! هیچ کس دیگری نمی‌تواند عزت نفس به شما تزریق کند. شما باید که با فکر کردن در مورد ویژگی‌های مثبتی که در زندگی‌تان وجود دارد و به کار گرفتن آن‌ها، قدم به قدم این عزت نفس را بسازید. در خودتان عادت به تفکر مثبت را ایجاد کنید و طریقه شناسایی و شکست دادن الگوهای خود ویرانگر را یاد بگیرید. خودتان مشوق خود باشید و به خود انگیزه دهید.

خودباوری

به مفهوم باور توانایی‌ها، تجارب، تخصص، شمایل و ظواهر است. افرادی که همیشه خودشان را دست پایین تصور می‌کنند، فکر می‌کنند از دیگران در همه موارد عقب هستند و همیشه خود زنی می‌کنند. این افراد نمی‌توانند خودباوری بالایی داشته باشند مگر اینکه این تفکرات و عادات بد را ترک نکنند. دست کم گرفتن خود معمولاً از کمبود اعتماد به نفس ناشی می‌شود.

شناسایی افکار منفی

این افکار منفی شما هستند که باعث بی انگیزگی و عدم موفقیت شما می‌شوند. تصور کنید که برای استخدام در یک شرکت بزرگ دعوت شده‌اید. در این لحظه با خود چه می‌گویید؟ آیا از خود نا امید هستید و توانایی‌های خود را در قبال کاری که می‌خواهید دریافت کنید، ناچیز می‌بینید؟ اگر این چنین است، به سرعت یک قلم و کاغذ بردارید و تمام افکار منفی خود را یادداشت نمایید. سعی کنید در تمام اوقات روزانه خود، این افکار منفی را یادداشت کنید تا چیزی از قلم نیافتد. پس از یادداشت این افکار، باید از خود پرسید که چرا، چگونه و از چه زمانی این افکار منفی شما را دچار خود کرده‌اند؟ اگر بتوانید به تمام این سوالات به صورت مکتوب پاسخ صادقانه دهید، گام بزرگی برداشته‌اید. سعی کنید ریشه یابی را از شخصیت خود آغاز کنید و سپس به عوامل بیرونی و فرعی که سبب پیدایش این افکار منفی در ذهنتان شده‌اند، فکر کنید.

شناسایی مهارت‌های خود

خیلی مهم است که مهارت‌های خود را بشناسید و مهمتر اینکه مهارت‌های خود را باور کرده و تبدیل به عزت نفس کنید. مثلاً سوابق، تجارب، مدارک و مهارت‌هایی مانند تسلط بر زبان انگلیسی از این دست هستند. شناسایی درست مهارت‌ها بسیار دشوارتر از شناسایی نقاط ضعف و افکار منفی است؛ چرا که ممکن است فرد در این شرایط دچار خود بزرگ‌بینی و عدم صداقت در شناسایی مهارت‌هایش شود. برای شناسایی درست مهارت‌های خود بهتر است از دیگران کمک بگیرید.

شخصیت شما از نگاه دیگران همان شخصیت واقعی شماست. بنابراین مهارت‌های شما نیز از نگاه دیگران واقعی‌ترین مهارت‌هایتان خواهد بود. از اطرافیان و دوستان خود درباره بارزترین مهارت‌ها و ویژگی‌های مثبت شخصیتی خود پرسید. از آن‌ها پرسید که چه ویژگی‌هایی در شما وجود دارد که آن‌ها آرزوی داشتن آن ویژگی‌ها را دارند. این پرسش‌ها

به شما کمک خواهد کرد تا مهارت‌های خود را به خوبی شناخته و در جهت حفظ عزت نفس و افزایش آن قدم بردارید.

افتخار به موفقیت‌ها

وقتی کاری را خوب انجام دادید، خود را تشویق کرده و شادی کنید. منتظر ننشینید که یک نفر دیگر به شما بگوید چقدر خوبید بلکه خودتان به خودتان بگویید!

تعیین هدف

هرچقدر به موفقیت‌های بیشتری برسید، همان‌قدر حس بهتری در مورد خودتان خواهید داشت. هدف‌گذاری برای نشانه گرفتن، ردیابی و شکار کردن موفقیت واقعا کارساز است. داشتن اهداف مشخص کمک می‌کند تا احساس شایستگی را در خود پرورش دهید و از شایستگی به احساس غرور و سرانجام به احساس ارزشمندی برسید. از هر فرصتی برای به کار بستن استراتژی‌های هدف‌گذاری استقبال کنید.

انتخاب اهداف بزرگ یعنی انتخاب انگیزه‌های بزرگ. وقتی شما بدانید و شوق داشته باشید که قرار است به چه هدف یا اهداف بزرگی برسید، بدون شک حتی دوست ندارید یک لحظه از تلاش کردن دست بکشید و متوقف شوید.

همه افراد بزرگ دنیا اهداف بزرگی هم داشته‌اند که توانستند به آن‌ها برسند. پس شما هم اهداف بزرگی برای خودتان انتخاب کنید تا نیروی خودباوری عجیبی درونتان به وجود بیاید.

وفاداری به ارزش‌های خود

عزت نفس شما زمانی رشد می‌کند که رفتارها و ارزش‌های شخصی‌تان با هم در یک راستا باشند. در موقعیت‌های سخت و زمان‌هایی که مجبور می‌شوید به شرایط ناخواسته تن بدهید، تا جایی که می‌توانید تلاشتان را بکنید که رفتارتان مطابق با ارزش‌هایتان باشد. با صداقت و درستکاری دنبال اهداف خود بروید. عزت نفس‌تان را با تقلب و ریاکاری نابود نکنید.

تمرین قاطع و جسور بودن

تمرین این مهارت کمک شایانی به افزایش مهارت عزت نفس شما خواهد کرد. اگر در روابط خود قاطعانه و جسورانه عمل کنید، سخن بگویید و ارتباط برقرار کنید، جلوه زیبایی از عزت نفس خواهید داشت. البته قاطع بودن به معنای گستاخ و بی ادب بودن نیست؛ بلکه این عبارت ریشه در تصمیم جسورانه و ارتباط محکم دارد.

یک راه مناسب برای تمرین قاطع و جسور بودن در روابط این است که به فرد جسور و قاطع به عنوان یک الگو نگاه کنید و کارهای او را تکرار کنید. البته فردی که انتخاب می کنید باید ویژگی های شخصیتی خوبی داشته باشد و به عنوان یک الگو، بهترین گزینه برای پیروی باشد. توجه کنید که این کار به معنای الگو برداری از ویژگی های شخص دیگر نیست؛ بلکه به معنای آن است که نکات مهم و ویژه ای از شخصیت های خوب و شایسته را تمرین کنید و به خود واقعی تان، اجازه ظهور دهید.

پرهیز از سخت گیری

زیادی به خودتان سخت نگیرید. همه ما اشتباه می کنیم و این چیز بدی نیست؛ البته تا زمانی که از خطاهایمان درس بگیریم و آن ها را همین طور رها نکنیم. تنها معیارهایی که باید به آن ها وفادار باشید، معیارها و ارزش های شخص خودتان است. دست از حرص خوردن در مورد آنچه دیگران در موردتان فکر می کنند بردارید و در عوض روی ویژگی های خوبی که در خود می بینید تمرکز کنید. با این کار اطمینانی که به خود دارید بر همگان جلوه گر می شود و کاستی هایتان را جبران کرده و بر خوبی هایتان اضافه می کند.

مراقبت از بدن

فعال و پرانرژی بودن تأثیری مستقیم بر عزت نفس دارد. فعالیت هایی که سلامت عمومی شما را بالا ببرند، باعث می شوند احساس کنید کنترل بیشتری بر زندگی خود دارید. تکاپوی فیزیکی به آدم احساس رضایت می دهد و همین حس به تدریج به دیگر حیطه های زندگی هم رسوخ می کند.

به چالش کشیدن خود

شاید یکی از مهمترین نکات شخصیتی اغلب افراد موفق، به چالش کشیدن خودشان است. اینکه برای خود چالش‌هایی ترتیب دهید و از آن چالش‌ها سربلند بیرون بیایید به افزایش عزت نفس و اعتماد به نفس شما کمک بسیاری خواهد کرد. البته توجه کنید که درست کردن چالش برای خود به‌عنوان ایجاد مشکل به‌صورت عمدی برای خویشتن نیست؛ بلکه کاری است که از هدفی خاص پیروی می‌کند و برای انجام آن باید خود را وارد چالش‌های مثبت کنید.

نه گفتن را بیاموزید!

بدون شک افرادی که عزت نفس بالایی دارند، در نه گفتن ماهر هستند. این افراد به راحتی در موقعیت‌هایی که انجام یک کار مشکل‌آفرین است، نه می‌گویند. اگر می‌خواهید شما نیز مانند این افراد باشید، نه گفتن را تمرین کنید. هر جایی که احساس کردید منافع شما در انجام یک کار در خطر است، به آن کار نه بگویید. شاید عجیب باشد اما در بیش از ۹۹ درصد مواقع، نه گفتن تاثیر منفی در روابط ندارد. البته باید توجه کرد که روش نه گفتن و لحنی که همراه آن به کار برده می‌شود، در افزایش یا کاهش مقدار تاثیر آن در روابط، اهمیت دارد.

برنامه‌ریزی

دقت کرده‌اید افرادی که همیشه با برنامه هستند و همه زندگی آن‌ها طبق برنامه پیش می‌رود، چقدر نسبت به دیگران حس برتری می‌کنند و انگار همیشه چند مرحله از بقیه جلوتر هستند؟! این افراد نه تنها هیچ وقت کاری ندارند که نیمه تمام باشد، بلکه وقت‌های آزاد بیشتری نسبت به دیگران دارند تا بتوانند در آن زمان‌های خالی، از زندگیشان لذت بیشتری ببرند. در نتیجه برای آن‌ها خودباوری حاصل می‌شود. بنابراین برنامه‌ریزی حس خودباوری را به شدت افزایش خواهد داد.

سحر خیز بودن

اکثر افراد موفق دنیا صبح زود از خواب بیدار می‌شوند و در آن زمان به کارهای مهم خود می‌پردازند و در ادامه روز، کارهایی که شاید خیلی مهم نیست را عملی می‌کنند. شما باید کار مهم‌تان را اول صبح انجام دهید. چون انجام دادن آن‌ها هنگام صبح، خیال شما را در ادامه روز راحت می‌کند و همین آسوده شدن خیال، باعث افزایش خودباوری شما می‌شود.

استقلال در تصمیم‌گیری

این نکته را همیشه به یاد داشته باشید: نگذارید دیگران به جای شما تصمیم بگیرند. تصمیم گرفتن دیگران به جای شما باعث می‌شود همیشه برای تصمیم‌گیری‌هایتان به آن‌ها متکی شوید و شاید نظر شما کاملاً با نظر دیگران فرق داشته باشد. همین تفاوت نظرات و سلیقه‌هاست که باعث می‌شود از تصمیماتی که دیگران برای شما می‌گیرند راضی نباشید و در نهایت به حس عدم قدرت و عدم توانایی ختم شود. پس همیشه خودتان تنها تصمیم‌گیرنده خودتان باشید.

افزایش اطلاعات و مهارت‌ها

وقتی در زمینه‌ای اطلاعات بالایی دارید، خودباوری شما هم در آن زمینه خیلی بالاست. مثلاً اگر در جمعی باشید که همه درباره فوتبال صحبت می‌کنند و شما چیزی درباره فوتبال ندانید، چقدر حالتان و قدرتان گرفته می‌شود؟ اما اگر شما تنها کسی باشید که می‌تواند مثلاً کارهای اینترنتی انجام دهد، چه حسی به شما دست می‌دهد؟ آیا قدرتی بالاتر از این حس هست؟ پس تا می‌توانید دنبال افزایش اطلاعات و مهارت‌هایتان باشید.

شارژ دائمی خود

مهارت بازگرداندن دوباره انرژی و به اصطلاح شارژ کردن مجدد خود، نیاز به راه‌های زیادی دارد. از جمله تماشای کلیپ‌های انگیزشی، خواندن جملات انگیزشی، فکر کردن به هدف و غیره. اما نکته مهم اینجاست که ما انسان‌ها هم مثل موبایل‌هایمان نیاز داریم تا زود به زود شارژ از دست رفته خود را باز گردانیم و دوباره پر انرژی شویم.

وقتی انرژی خود را دوباره به دست آوریم، قطعاً با شور و اشتیاق بیشتری هم به سوی هدف و موفقیت حرکت می‌کنیم و خودباوری هم روز به روز افزایش پیدا می‌کند.

ساختن جملات تاکیدی

جملات تاکیدی، جملاتی هستند که برای تاکید بیشتر به کار می‌روند که به آن‌ها جملات اعتماد به نفس دهنده هم می‌گویند. مثلاً "امروز همان گونه است که باید باشد"، "سختی‌ها نیامده اند که بمانند"، "من می‌خواهم و می‌توانم" و از این دست جملات که نسبت به هر فردی، تغییر می‌کنند. ممکن است کسی با یک جمله برای حرکت رو به جلو ترغیب شود و فرد دیگری از همان جمله متنفر باشد. پس بگردید آن جمله تاکیدی را که باعث می‌شود شما برای موفقیت آماده شوید و به خودتان باور یابید، پیدا کنید.

تعدیل کمال‌گرایی

کمال‌گرایی باعث می‌شود تا هیچ کاری را شروع نکنید. شروع نکردن باعث می‌شود تا در هیچ کاری پیشرفتی نکنید. پیشرفت نکردن هم باعث می‌شود تا خودباوری پیدا نکنید. این سه عامل مسلسل وار به یکدیگر مرتبط هستند. هر کدام که از بین بروند، بقیه هم نابود می‌شوند. پس کمال‌گرایی را کنار بگذارید تا خودباوری پیدا کنید.

پرهیز از عذرخواهی زیاد

به مفهوم پرهیز از عذرخواهی زیاد و بی‌جا است.

آمادگی و تمرین

به مفهوم جمع آوری مطالب، تهیه محتوای مناسب و همچنین تمرین و مرور قبلی حتی به دفعات زیاد جهت تسلط بر محتوای ارائه و سخنرانی است.

فصل بیست و پنجم

خودنمایی کردن^۱

در اینجا خودنمایی را به مفهوم معرفی درست خود در نظر گرفته و از تکنیک‌های زیر استفاده می‌کنیم:

معرفی خود

شامل معرفی مدارک، مهارت‌ها، تجارب، سوابق و غیره به شکلی موثر است. اولین برخورد با دیگران مهم‌ترین برخورد است و همه چیز در همین نگاه اول شکل می‌گیرد. معرفی کردن خود به دو شکل ممکن است صورت گیرد: طراحی یک سخنرانی برای معرفی خود یا معرفی کردن خود در بخشی از یک سخنرانی. همه کارها و فعالیت‌های ما سیگنالی به مخاطب می‌رسانند، مانند شیوه نگاه کردن، زبان بدن، نحوه نشستن و ایستادن، انعطاف‌تَن صدا و غیره. مخاطب نیز با استفاده از این سیگنال‌ها درباره شخصیت ما قضاوت کرده و برای ادامه هم‌صحبتی، تصمیم‌گیری می‌کند. به همین دلیل لازم است به بهترین روش ممکن خود را معرفی کنیم تا بتوانیم پیام و منظور خود را به درستی به دیگران منتقل کنیم. مخاطب نباید برای درک و شناخت ما بیش از اندازه تلاش کند، چه بسا در اکثر مواقع در شناخت ما اشتباه کرده و دچار سوءتفاهم شود.

¹ Show off

همه ما به طور ناخودآگاه در لحظه اول ملاقات با طرف مقابل در مدت زمان کوتاهی (معمولاً کمتر از ۳۰ ثانیه) با توجه به نوع حرکات، لباس پوشیدن، راه رفتن و صحبت کردن، او را مورد قضاوت قرار داده و تصمیم می‌گیریم که در ادامه چگونه با او رفتار کنیم. در همان لحظات اول از خود می‌پرسیم که آیا فرد مقابل انسان ارزشمندی است و ارزش وقت گذاشتن دارد یا نه؟ با او صمیمی صحبت کنم یا خشک و رسمی؟

با توجه به این نکات، پی می‌بریم که ارائه یک معرفی حرفه‌ای تا چه اندازه می‌تواند در مورد قضاوت درست فرد مقابل از ما، تاثیر داشته باشد. در اکثر مواقع، تنها ۳۰ ثانیه تا ۱ دقیقه برای شناساندن خود زمان داریم تا بتوانیم با فرد مقابل ارتباط مؤثر برقرار کنیم.

متداول‌ترین و رایج‌ترین سبک معرفی در سخنرانی، سلام و معرفی مختصر خود است. اما اگر بتوانید نحوه معرفی خود را حرفه‌ای و جذاب مطرح کنید، بدون شک می‌توانید از همان ابتدا مخاطب را با خود همراه کنید. اگر برای معرفی خود، از قبل برنامه‌ریزی و تمرین نکنید و مسئله را جدی نگیرید، نمی‌توانید در لحظه معرفی موفق عمل کنید و در ذهن مخاطب تاثیر مثبت بگذارید.

در معرفی خود می‌بایست به دوری کردن از ترس، راحت بودن، واقعی بودن، استفاده از نقل قول و داستان و همچنین معرفی در زمانی کوتاه توجه نمود.

افزایش دایره واژگان

به‌طور کلی اگر می‌خواهید در زمینه سخنوری موفق عمل کنید، همیشه به دنبال افزایش کلمات برای ارتقای فن بیان خود باشید. پیشنهاد می‌شود دفترچه‌ای تهیه کنید تا هر بار واژه و یا جمله‌ای جدید و جذاب به چشمتان خورد، در آن یادداشت کنید. البته فراموش نکنید که لازم است بعد از یادداشت واژه جدید، سعی کنید آن را در جملات روزمره خود استفاده کنید تا به مرور زمان ملکه ذهنتان شود. تنها در این صورت به بالا بردن قدرت کلمات اهمیت داده و به لزوم کاربرد آن پی خواهید برد و بیان متفاوت و جذابی خواهید داشت.

برای افزایش دایره واژگان راه‌های زیادی وجود دارد، از جمله مطالعه کتاب، مجله و روزنامه خواندن، اخبار و فیلم دیدن، توجه به صحبت‌های دیگران، استفاده از لغت‌نامه و غیره. توجه داشته باشید استفاده از کلمات انگلیسی همیشه خوشایند مخاطب نیست، چه رایج باشند و چه تخصصی. برای مثال اگر در طول صحبت‌های خود از کلمه **time** به جای زمان استفاده کنید، شاید در ابتدا مخاطب را راضی نگه دارد اما مطمئن باشید بعد از مدت زمان کوتاهی سخنان شما مخاطب نخواهد داشت.

البته توجه داشته باشید که از اصطلاحات تخصصی و مخفف‌ها در جمع‌ها و سخنرانی‌های تخصصی کاری و دانشگاهی می‌توانید استفاده کنید و این کار نشان‌دهنده سواد شما خواهد بود. بنابراین استفاده به موقع و به جا از عبارات تخصصی و یا انگلیسی در تاثیرگذاری بر مخاطب حائز اهمیت است.

استفاده از کمک‌های حسی¹ و بصری

وقتی درباره موضوع سخنرانی تصمیم گرفتید و پژوهش‌های لازم را انجام دادید، باید درباره این مسئله بیندیشید که چگونه می‌خواهید اطلاعات موردنظر را با بهره‌گیری از کمک‌های حسی و بصری ارائه دهید. شما باید از زوایای گوناگون به سخنرانی خود توجه کنید و در این میان، مهم‌ترین موضوعی که باید به‌خاطر داشته باشید، این پرسش است که: "مخاطبین من چه کسانی هستند؟"

هرگز اهمیت شناخت مخاطبین را دست‌کم نگیرید. اگر مخاطبین نتوانند کمک‌های بصری شما را درک کنند، دستیابی به هدف موردنظر شما دشوارتر خواهد بود.

در زمان گزینش یا تولید کمک‌های حسی و بصری باید سطح دانش، زمینه‌های جمعیت‌شناختی، شغل و ارزش‌های مخاطبین خود را در نظر بگیرید. مثلاً نباید از نمونه‌ها و تصاویری استفاده کنید که نسل یا گروه سنی خاصی، توانایی درک آن را ندارد. تصمیم شما

¹ Sensory Enhancements

برای به‌کارگیری کمک‌های بصری مانند پاورپوینت یا هر ابزار نمایشی دیگر، تاثیر چشمگیری بر مخاطبین خواهد گذاشت؛ بنابراین درباره بهره‌گیری از این ابزار با هوشمندی بیندیشید. اگر شنوندگان را بشناسید و کمک‌های حسی خود را متناسب با آن‌ها برگزینید، آن‌ها نیز تعامل بیشتری با سخنرانی خواهند داشت. این ابزارها به مخاطبین کمک می‌کند تا ساختار و جریان مطالبی را که ارائه می‌دهید دنبال کنند.

بهره‌گیری از نمودار، تصاویر و سایر کمک‌های حسی به مخاطبین کمک می‌کند تا مطالب ارائه‌شده را درک کنند و به‌خاطر بسپارند. با تکرار مطالب، می‌توان تا حد زیادی درک شنونده را افزایش داد؛ زیرا تکرار موجب می‌شود که مخاطب، اطلاعات ارائه‌شده را دوباره و به‌طور ذهنی (هم به‌صورت بصری و هم شنیداری) تمرین و پردازش کند.

وقتی از کمک‌های حسی برای تکرار ایده موردنظر استفاده می‌شود، این تکرار بیشترین تاثیر را دارد. برای نمونه، اگر سخنران برای توضیح مفهومی، داستانی بیان کند و از کمک بصری مرتبط با آن داستان نیز بهره‌گیرد، مخاطب، هم کمک بصری و هم داستان را پردازش می‌کند و احتمال درک مفاهیم بیشتر خواهد بود.

کمک‌های بصری معمولاً عبارتند از: عکس‌ها، نمودار، نقشه، کلیپ‌های تصویری، ترسیم اشکال، طراحی گرافیکی و غیره.

بدون شک یکی از بهترین ابزارها برای به‌تصویر کشیدن موضوع ارائه و منتقل کردن آن ویدیو است. پنخس کردن ویدیو در زمان ارائه، مخاطبین را به وجد می‌آورد. بر خلاف اسلایدها که حاوی متن و نکات کلیدی هستند، در یک ویدیو می‌توان از اشخاص، تصاویر و صدا برای نفوذ به حضار استفاده نمود. اما توجه داشته باشید زمان فیلم یکی از مهمترین مشخصه‌های آن است. نشان دادن فیلمی که زمان آن بیش از ۶۰ ثانیه باشد یک ریسک محسوب می‌شود و خطر از دست دادن مخاطب وجود دارد.

معرفی روابط

معرفی روابط کاری و تجاری داخلی و بیرونی خود به ایجاد حس اعتماد در مخاطبین موثر است.

ایجاد چالش

به مفهوم ایجاد چالش در مخاطبین برای ایجاد انگیزه و یا کاهش مقاومت آن‌ها است. مثلاً از طریق یادآوری خطرات و تهدیدهای موجود و آتی.

استفاده از مثال‌ها و مطالعات موردی¹

در کنار استفاده از ابزارهای بصری از داستان‌های کوتاه، نقل قول و مثال‌های جذاب نیز بهره بگیرید. داستان‌سرایی و نقل قول به تفکیک بخش‌های سخنرانی کمک می‌کند و موجب می‌شود که مخاطبین توجه بیشتری به مطالب داشته باشند. ارائه خلاصه این داستان‌ها در کمک‌های بصری نیز به مخاطبین کمک می‌کند که داستان‌ها را به خاطر بسپارند و از این طریق، بهتر بتوانند سخنرانی را درک کنند. در این میان ذکر مثال‌ها و مطالعات موردی کاربردی، مرتبط و مفید به تاثیرگذاری بر مخاطب عمق بیشتری می‌بخشد.

¹ Case Study

فصل بیست و ششم

آداب تجاری^۱

شامل کدهای رفتاری بوده که در ارتباطات، مذاکرات و تعاملات اجتماعی به کار رفته و غفلت و بی‌توجهی نسبت به آن می‌تواند موجب بروز سوء تفاهم، عملکرد منفی و یا حتی قطع رابطه شود. اصولاً این آداب شامل پوشش، آراستگی، زبان بدن، وقت شناسی، ارائه کارت ویزیت، پذیرایی، تشریفات و غیره است. در بخش‌های قبل برخی از مولفه‌های مذکور ذکر شد در ادامه ضمن تشریح مفهوم اثر هاله‌ای در سخنرانی، به سایر موارد می‌پردازیم:

اثر هاله‌ای در سخنرانی

ذهن هر انسانی به گونه‌ای طراحی شده است که خصلت خوب یا حتی بد افراد را به بقیه صفات او تعمیم می‌دهد، پس ذهن انسان‌ها قضاوت‌گر است و هر آن چه را که می‌بیند، قضاوت می‌کند. به‌عنوان مثال با دیدن یک انسان آراسته، ذهن ما ظاهر آراسته این فرد را به سایر صفات او تعمیم می‌دهد و او را شخصی کاملاً مثبت در نظر می‌گیرد. البته عکس این

¹ Business Etiquette

موضوع هم وجود دارد، یعنی اگر سخنران لباس مرتبی نداشته باشد به مخاطب این اجازه را می‌دهد که درباره او فکری منفی داشته باشد و این چنین فکر کند که ذهن فرد سخنران، همانند ظاهر و پوشش او آشفته و نامرتب است.

اساساً در ۵ ثانیه اول دیدار، افراد در ذهنشان شخصیت شما را شکل می‌دهند. مخاطبین برای گوش دادن به سخنرانی شما در یک مکان حضور پیدا کرده‌اند، در نتیجه انتظار دارند سخنران ظاهری آراسته و مرتب داشته باشد. اگر سخنران با لباسی کثیف در محل سخنرانی حاضر شود مخاطبین حس خوبی به او پیدا نکرده و به حرف‌های او گوش نمی‌دهند.

تاثیر آراستگی در اعتماد به نفس

هنگامی که لباسی مرتب و تمیز می‌پوشیم، تغییرات مثبت و غیر قابل وصفی در خود ایجاد خواهیم کرد. انجام همین کار اعتماد به نفس و عزت نفس ما را تقویت می‌کند. سخنران همیشه زیر نظر مخاطبین قرار دارد و هر نقصی در ظاهر و پوشش او می‌تواند در نگاه مخاطبین عیبی بزرگ تلقی شود، پس چه خوب است سخنران از نظر ظاهری در سطحی بالاتر نسبت به مخاطبین خود قرار داشته باشد، هنگامی که سخنران برای خود احترام و ارزش قائل می‌شود و لباسی تمیز می‌پوشد، خود را مورد توجه و احترام مخاطبین قرار می‌دهد.

حتی در دنیای تجارت هم بازرگان‌ها به ظاهر آراسته طرف مذاکره و معامله توجه کافی دارند و آراستگی ظاهر و پوشش طرف مقابل را مظهر قابل اعتماد بودن شخص می‌دانند که داشتن اعتماد برای هر نوع مذاکره و عقد قرار داد شرط خواهد بود.

لباس سخنران می‌تواند در عین حال، موقعیت، اقتدار، درجه، خصوصیات اخلاقی، وابستگی، ماجراجویی، طبقه اجتماعی، شخصیت و سلیقه فرد را نشان دهد و میزان اعتماد و قضاوت دیگران را نسبت به سخنران منعکس کند.

لباس مناسب

شامل آراستگی ظاهری و پوشش مناسب جلسه، در اولویت بودن رنگ‌های تیره برای کت شلوار و رنگ سفید برای پیراهن، پرهیز از پوشیدن پیراهن طرح دار و جوراب سفید

(پوشیدن جوراب سفید مانند این است که جورابی پوشیده اید!)، هماهنگ و ست بودن کمر بند با کفش، پاشنه مناسب کفش، آرایش ملایم و زیور آلات متعارف برای خانم‌ها است. بهترین پوشش برای سخنران، پوشیدن لباس رسمی است. اما به‌طور کلی نمی‌شود گفت سخنران حتما باید در تمامی مراسم‌ها یک جور لباس بپوشد. لباس باید متناسب با پوشش مخاطبین، مکان و زمان سخنرانی انتخاب شود. مثلا هنگامی که همه لباس اسپرت پوشیده‌اند هیچ اشکالی ندارد سخنران با لباس اسپرت باشد اما زمانی که مراسم رسمی است سخنران نیز باید با لباس رسمی در محل اجرا حاضر شود. پس سخنران قبل از حاضر شدن در سالن سخنرانی باید در نظر بگیرد که مخاطبین چگونه هستند.

مثلا در زمان سخنرانی برای کودکان می‌توانیم از لباس‌های راحت‌تر و شادتری استفاده کنیم. همچنین باید توجه داشته باشیم که مسائل فرهنگی را در پوشش خود حفظ کنیم، به گونه‌ای که حتی گاهی افراد در زمان سخنرانی برای قومی خاص لباس مخصوص آن قوم را می‌پوشند تا بتوانند با مخاطبین خود ایجاد صمیمیت کنند.

سخنران باید توجه داشته باشد که از ابتدا تا انتهای سخنرانی ظاهر و پوشش خود را حفظ کند. به‌عنوان مثال بعضا دیده شده، سخنران پس از گذشت نیمی از سخنرانی کت و کراوات خود را در آورده و آستین‌های خود را بالا زده، به گونه‌ای که با انجام این کار ظاهری نامرتب به خود گرفته است و در پایان سخنرانی کت و کراوات خود را بر روی دست انداخته و از سالن خارج شده است. انجام این کار درست نیست، زیرا دیدگاه مخاطب را نسبت به سخنران تغییر خواهد داد. پس سخنران باید به گونه‌ای برنامه‌ریزی کند که بتواند پوشش مناسب یک سخنران را به خوبی تا پایان سخنرانی حفظ کند.

به‌طور کلی سعی کنید همیشه یک پله لباس‌های تان بهتر و بالاتر از مخاطبین باشد چراکه مخاطبین به سخنان کسی گوش می‌دهند که احساس کنند از آن‌ها بهتر است. باید طوری لباس بپوشیم که تا حد ممکن در اولین ملاقات با افراد بتوانیم قضاوت خوبی از مخاطب برای خود داشته باشیم. این نکته را در نظر داشته باشید که ما اگر هم نخواهیم دیگران را مورد قضاوت قرار دهیم، باز هم مغز به‌صورت ناخودآگاه چنین کاری را انجام می‌دهد. بهتر

است که به‌عنوان یک سخنران و یک آدم حرفه‌ای طوری لباس بپوشیم که قضاوت‌های خوبی در مورد خود ایجاد کنیم.

لباس سخنران آقا

همان طور که می‌دانید آقایان معمولاً کت و شلوار، پیراهن، تشرت می‌پوشند و لباسشان از این سه حالت خارج نیست. شلوار آن‌ها هم مدل‌های مختلفی دارد. اما باید دانست که در هر مکان و جلسه‌ای، چطور حاضر شد. مثلاً در جلسه‌ای کاملاً رسمی و مهم یا در سخنرانی، پوشیدن لباسی غیر از کت و شلوار به هیچ وجه جایز نیست. در رفت و آمدهای روزانه خود هم بهتر است از پیراهن استفاده کرد و در نهایت در جمع‌های دوستانه، می‌توان تشرت پوشید.

در جلسات رسمی برای آقایان پوشیدن کت و شلوار با رنگ تیره مناسب است. همچنین بهتر است که رنگ کفش و کمربند با هم متناسب باشد.

لباس سخنران خانم

خانم‌ها باید در سخنرانی بسیار محتاط‌تر از آقایان باشند؛ مخصوصاً اگر مخاطب مرد هم داشته باشند. ظاهر مناسب یک سخنران خانم، یعنی داشتن پوشش مناسب و نداشتن آرایش غلیظ و جواهرات زیاد بلکه در حد متعادل، زیرا عدم رعایت این موارد باعث تنزل جایگاه و مقام او می‌شود، به گونه‌ای که مخاطبین به جای توجه به سخنان او به ظاهر او توجه می‌کنند. در یک سخنرانی برای مخاطبین نباید چیزی جذاب‌تر و جالب‌تر از سخنان سخنران وجود داشته باشد.

در کشور ما پوشش مناسب برای خانم‌ها در جلسات رسمی مانتو و شلوار یک رنگ و یک دست با کفشی معمولی پاشنه کوتاه و یا بدون پاشنه است.

تمیز و مرتب بودن

لباس می‌تواند ساده ولی در عین حال تمیز و مرتب باشد. برای مثال حتما لباس خود را اتو بکشید و از پوشیدن لباس چروک خودداری کنید. حتی بهتر است از لباس‌های نو و اندازه استفاده کنیم. لباس ما باید به گونه‌ای باشد که شخصیت ما را حفظ کند و ما را فردی متین و سنگین جلوه دهد.

به‌طور کلی باید در هر شرایطی حرفه‌ای به نظر برسید و آراستگی ظاهری خود را حفظ نمایید. تمیز و مرتب بودن شامل اصلاح سر و صورت نیز می‌شود و حائز اهمیت است.

استفاده از عطر

استفاده از عطر و ادکلن ملایم در جلسات مذاکره و سخنرانی تاثیر مثبتی دارد.

پوشیدن کفش مناسب

شاید شنیده باشید که می‌گویند پا قلب دوم انسان است، پس کفش می‌تواند در ظاهر ما بسیار تاثیرگذار و مهم واقع شود. قبل از سخنرانی باید توجه داشته باشیم تا کفش‌های ما کتیف نشوند، قبل از ورود به جلسه حتما واکس خورده و تمیز باشند و همچنین کفش‌هایی انتخاب کنیم که متناسب با لباس‌های ما باشند.

تلفن همراه

زمانی که در جلسه‌ای حضور دارید بهتر است یا گوشی خودتان را خاموش کنید و یا در حالت بی‌صدا قرار دهید و زمانی که کسی با شما تماس گرفت، می‌توانید جلسه یا کلاس را ترک کنید و یا با استفاده از اس ام اس‌های از پیش تعریف شده‌ای که در تلفن همراه خودتان است (که البته خودتان هم می‌توانید پیام‌های مناسب را در تلفن همراهتان تنظیم کنید) پیامی برای شخص تماس گیرنده ارسال کنید.

همچنین در صورت چک کردن تلفن همراه از نگاه کردن مداوم به صفحه گوشی خود پرهیز کنید زیرا این عمل نشان دهنده بی‌میلی شما از شنیدن سخنان طرف مقابل است. نکته دیگر در خصوص تلفن همراه داشتن گوشی مناسب است.

کارت ویزیت

داشتن کارت ویزیتی حرفه ای، با محتوا، اطلاعات، گرافیک و زیبایی مناسب و همچنین درج نام، سمت، آدرس، تلفن، موبایل و لوگوی شرکت چه به عنوان سخنران و چه به عنوان مذاکره کننده حائز اهمیت است.

یکی از اصلی‌ترین اهداف تمامی سخنرانان تاثیرگذاری بر مخاطب بوده که امری وابسته به جذب مخاطب است. در ادامه برخی عوامل موثر در این امر تشریح می‌گردد:

جذابیت شهودی

اولین عامل تاثیرگذاری بر مخاطب، جذابیت فردی سخنران است. شما می‌توانید یک سخنران جذاب باشید اگر در وهله اول خود را لایق صحبت کردن برای مخاطب بدانید و با اعتمادبه‌نفسی قابل قبول به شایستگی خود اذعان داشته باشید. در درجه بعدی باید توجه کنید که برداشت اولیه مخاطب از شما ارتباط مستقیمی با آراستگی ظاهری و پوشش‌تان دارد. این نقطه قوتی است که شما می‌توانید بدون تلاش زیاد و تنها با داشتن ظاهری آراسته و متناسب، در نگاه اول مخاطب را مجذوب خود کنید. داشتن شخصیت کاریزماتیک (رهبری ذاتی)، تاثیر بر ناخودآگاه افراد و تاثیرگذاری غیرمستقیم نیز نقش موثری در تاثیر بر مخاطبین دارد.

کلاس و شخصیت

¹ Generic Influence

داشتن رفتار رسمی، رعایت آداب و ادب، پرهیز از شوخی، جدل، توهین و همچنین رعایت احترام همه افراد در حضور و همچنین در غیاب آن‌ها در تاثیرگذاری بر مخاطبین حائز اهمیت است.

مردم برای اینکه به گفته‌های یک سخنران گوش دهند در وهله اول، باید به او اعتماد کافی داشته باشند. جلب اعتماد مخاطب با داشتن ویژگی‌هایی چون درستی، صداقت، خرد، صمیمیت، مهربانی و خیرخواهی امکان‌پذیر است. زمانی که این ویژگی‌ها را در خود پرورش دهید، شنوندگان شما را فردی محترم و تحسین برانگیز با سخنانی ارزشمند تلقی می‌کنند. این مساله نیازی به دلیل و برهان ندارد؛ شکی نیست که هرچه شنوندگان، این ویژگی‌ها را بیشتر در شما بیابند، سخنانتان با نفوذ و تاثیر بیشتری مورد توجه قرار خواهد گرفت.

گذشته از اینکه یک سخنران باید در نزد مردم به این صفات شناخته شود، هنگام سخنوری نیز باید به نحوی سخن بگوید که او را فردی درست و راستگو بدانند؛ مخاطبین زمانی که سخنران را درست، بدون غرض و خیرخواه بدانند، قطعاً از روی میل و رغبت به سخنان او گوش فرا می‌دهند؛ زیرا بر این باورند که گوینده به نفع ایشان سخن می‌گوید و از شنیدن این سخنان سود خواهند برد. به جز راستی، خیرخواهی و بی‌غرضی؛ کسب دانایی، خرد و هوشمندی نیز، باعث جلب احترام و اعتماد مخاطب می‌شود.

سخنران باید همانند فردی اندیشمند، درباره وقایع و تجربیات زندگی خود و دیگران تفکر کند تا حقیقت و علت وقوع آن‌ها را دریابد. سخنرانی که این ویژگی را نداشته باشد و در کلامش آثار و نشانه‌های خرد و تجربه عیان نباشد، سخنانش مهمل خواهد شد.

پس باید برای تبدیل شدن به شخصیتی برجسته در سخنرانی، تمامی صفات مذکور را در خود پرورش دهید.

مخاطب در تمام طول سخنرانی باید حس کند که گوینده از روی فهم و بینشی عمیق سخن می‌گوید؛ دلیل و برهان می‌آورد؛ سند و مدرک ارائه می‌دهد؛ اعتراضات را پیش‌بینی می‌کند

و جواب می‌دهد. اگر جز این باشد سخنش محل اعتنا نخواهد بود و وقعی به آن نخواهد گذاشت.

اگر فرد سخنور با کبر و غرور با مردم سخن بگوید و به خودپسندی و خودستایی پردازد، عزت نفس مخاطب را می‌رنجاند و دیگران از او بیزار می‌شوند. البته این موضوع، بدین معنا نیست که گوینده بی‌جهت خود را خوار و خفیف کند یا در هر جمله‌ای که بیان می‌کند نوعی احساس حقارت در آن نهفته باشد؛ برعکس یک سخنور باید ابهت، اقتدار و شکوه خاصی داشته باشد اما بدون خودستایی و جلوه‌گری.

شخصیت یک سخنران علاوه بر ابهت و بزرگ‌منشی، باید فروتنی و تواضع نیز به همراه داشته باشد؛ چرا که گاهی ممکن است، در حین سخنرانی اشتباهی سهوی مرتکب شود و تنها با داشتن فروتنی و خضوع است که می‌توان به اشتباه خود اقرار کرد و از شنوندگان پوزش طلبید.

ابراز علاقه به موضوع ارائه

عامل موثر دیگر در جهت تاثیرگذاری سخنرانی، موضوع سخنرانی است. بهتر است در مورد موضوعی صحبت کنید که با تجربه شخصی و یا تحقیق، توانایی صحبت کردن در آن را به دست آورده‌اید.

اطمینان یابید که موضوع موردنظر برایتان مهیج است. همه موضوعاتی که شما واجد شرایط صحبت کردن درباره آن‌ها هستید، شما را به هیجان نمی‌آورند؛ برای مثال ممکن است از آن جایی که شما کارگردان و یا تدوینگر یک برنامه تلویزیونی در حوزه نجوم هستید، واجد شرایط صحبت کردن درباره صور فلکی باشید؛ اما این موضوع اصلاً شما را به هیجان نمی‌آورد و حتی ترجیح می‌دهید به آن فکر هم نکنید، اما باین وجود همکار شما که کارشناس همان برنامه است درباره صور فلکی چنان خلاقانه و با علاقه صحبت می‌کند که مخاطبین به هیجان می‌آیند. پس نتیجه این است که همکاران قادر است درباره صور فلکی و نجوم به نحو تاثیرگذاری صحبت کند.

شناخت مخاطب

عامل موثر دیگر، شناخت مخاطب و ارائه رفتاری متناسب با توجه به نوع مخاطب است. شناخت اولیه کلی و اطلاع از ویژگی‌های گروه مخاطبین همچون رده سنی، جنسیت، تحصیلات، تجارب، شغل و بافت فرهنگی می‌تواند کمک شایانی به شما در موضوع، محتوا و شیوه ارائه و سخنرانی کند. این ویژگی‌ها حتی بر انتخاب نوع واژه، شرح نکات و میزان ورود شما به جزئیات تاثیر می‌گذارند که تماما از عوامل تاثیرگذاری بر مخاطب به شمار می‌روند.

باید به این نکته توجه کنید که لازم است پیام سخنرانی نیز سازگاری و همخوانی مطلوبی با مخاطب داشته باشد. هرچه بیشتر درباره مخاطبین بدانید، سخنرانی خود را بیشتر با آنان همخوان و هماهنگ می‌کنید؛ برای مثال اگر شما یک کارشناس مسائل اقتصادی هستید و برای سخنرانی به جمعی دعوت می‌شوید، اگر بدانید مخاطبین شما کارگران یک کارخانه هستند، به جای صحبت درباره شیوه‌های سرمایه‌گذاری موفق، با توجه به اطلاعاتی که از سطح درآمدی مخاطبیتان دارید، به صحبت درباره راهکارهای رشد اقتصادی و پس‌انداز می‌پردازید و بدون شک می‌توانید تاثیر مطلوبی بر آن‌ها داشته باشید.

استدلال

آمار و اطلاعات همیشه می‌تواند به‌عنوان یک راهکار ساده در سخنرانی تاثیرگذار مورد توجه قرار گیرد. اگر می‌خواهید از این تکنیک استفاده کنید باید همیشه از آمارهای تکان دهنده و اطلاعات بدیع و نو استفاده کنید.

ایجاد چالش

ذهن انسان طوری طراحی شده که اگر سوالی در آن شکل بگیرد تمام تلاش خود را می‌کند که پاسخ را پیدا کند. از این خاصیت ذهن می‌توان بهره‌های فراوانی برد و یکی از کاربردهای آن در سخنرانی است. اگر بتوانیم یک سوال هوشمندانه که به موضوع ربط مستقیم یا غیر مستقیم داشته باشد را از مخاطبین بپرسیم احتمال اینکه با ما همراه شوند بسیار بالا می‌رود.

فصل بیست و هشتم

تحریک احساسات به منظور برانگیختن احساسات مخاطب و پذیرش استدلال سخنران انجام می‌شود که البته نیاز به مدیریت داشته و شامل روش‌هایی است که در ادامه تشریح می‌گردد:

شنونده خوب بودن، توجه و تایید

شامل توجه به افکار، عقاید و صحبت‌های دیگران و تایید نظر آن‌ها به جای تکذیب و رد است.

شنونده خوب بودن، بخش مهمی از خوش‌بین بودن است. چه در یک مکالمه جدی با یک فرد و چه در حال بحث کاری با همکاران خود، تلاش برای گوش دادن و درک دغدغه‌های افراد، بسیار مفید است. اگر احساس می‌کنید فردی که با وی صحبت می‌کنید به درستی به شما پاسخ نمی‌دهد، برای یک لحظه توقف کنید و فقط گوش دهید. وقتی طرف مقابل صحبت می‌کند ارتباط چشمی را حفظ کنید و سعی کنید متمرکز باقی بمانید.

قبل از اینکه سعی کنید خود را به طرف مقابل بفهمانید، سعی کنید وی را بفهمید. قضاوت نکنید. توجه کامل خود را به طرف مقابل بدهید. از سکوت به شکل مؤثر استفاده کنید و به‌جز در موارد ضروری، صحبت وی را قطع نکنید.

تعریف و تمجید

تعریف و تمجید از مخاطب یکی از راه‌هایی است که افراد، معمولاً برای ترغیب و متقاعد کردن مخاطبین خود انتخاب می‌کنند. مثلاً با گفتن جملاتی مانند "شما سخت کار می‌کنید، پس لایق بهترین‌ها هستید" تلاش می‌کنند توجه مخاطب را به خود جلب کنند. به یاد داشته باشید انسان‌ها عاشق ستوده شدن هستند. تعریف از جنبه‌های مثبت دیگران مانند افکار، ظاهر، عقاید، اظهارنظرها، مدارک، سوابق، شرکت‌های طرف همکاری و غیره نقش موثری در این خصوص دارد.

نوازش کودک درون

شامل نوازش کودک درون و من احساسی دیگران به جای آزرده کردن کودک درون و تحقیر و تنبیه و رد و تکذیب آن‌ها است.

هم پیوندی و یافتن وجه اشتراک

اگر می‌خواهید افراد به شما گوش بدهند و ایده‌هایتان را جدی بگیرند، بسیار مفید است که تلاش کنید وجه اشتراکی با مخاطبین خود پیدا کنید. اگر بتوانید صحبت خود را فراگیرتر کنید و مستقیم‌تر با دغدغه‌های مخاطبین ارتباط برقرار کنید، آن‌ها احتمالاً نسبت به آنچه می‌گویید پذیراتر خواهند بود.

برای مثال، اگر مشکلی را که قبلاً داشته‌اید، توضیح می‌دهید، می‌توانید آن را به اتفاقی که برای فرد مقابل افتاده است ربط دهید. احتمال بیشتری وجود دارد که بتوانید با افرادی که ذهنیت مشابهی با شما دارند، دارای تجربیاتی مشترک با شما هستند یا چشم‌اندازشان مشابه شماست، روابطی معتمدانه بسازید.

علاوه بر این پیدا کردن یک فصل مشترک مانند هم دانشگاهی بودن، هم رشته بودن، همشهری بودن و هم عقیده بودن نیز در هم پیوندی سخنران و مخاطب تاثیرگذار است.

پوزش و عذرخواهی

در عصر حاضر ارتباط با مردم و جلب رضایت آن‌ها از جایگاه مهمی برخوردار است. در این بین عذرخواهی به‌عنوان فرهنگ فراموش‌شده بین مردم همواره جایگاه خالی‌اش احساس می‌شود. خصوصاً وقتی که این مردم مخاطب باشند و شما سخنران و لازم شود به عذرخواهی کردن از مخاطبین بپردازید.

اما در خصوص عذرخواهی بایدها و نبایدهایی وجود دارد:

بخش مهمی از عذرخواهی کردن از مخاطبین به برنامه‌های سخنرانی مربوط می‌شود. مثلاً هرگز بابت یک بخش از سخنرانی که فراموش کرده‌اید درباره آن سخن بگویید عذرخواهی نکنید؛ چون تنها شما می‌دانید که بلید این بخش را می‌گفتید لذا طبق برنامه پیش نرفته‌اید! بنابراین توصیه می‌شود هرگز دست‌پاچه نشوید و با آرامش روند فعلی را حفظ کنید.

پوزش و عذرخواهی تنها در سوتفاهم‌ها و تعارضات توصیه می‌شود. مثلاً وقتی بین سخنران و مخاطب سوءتفاهمی شکل می‌گیرد.

اما در حلت عادی وقتی عذرخواهی کردن از مخاطبین دست‌آورد چندانی به دنبال نخواهد داشت و یا وقتی با عذرخواهی کردن فقط اعتبار سخنران زیر سوال رود، برعکس توصیه می‌شود عذرخواهی نکنید.

تحریک منافع مخاطبین

وقتی مخاطبین شما به خوبی بدانند قرار است از سخنرانی شما چه منفعت و سودی داشته باشند و چه چیزهایی به آن‌ها می‌رسد، مسلماً با دقت و علاقه بیشتری به سخنرانی شما گوش می‌کنند و توجه بیشتری به شما می‌کنند.

پس سعی کنید حتماً به آن‌ها صراحتاً اعلام کنید که به آن‌ها چه سود و منفعتی خواهد رسید و در نهایت اتفاقات خوبی برایتان رخ خواهد داد.

باید در شروع سخنرانی بین موضوع صحبت‌های خود و مخاطب اتصال برقرار کنید. می‌توانید از آرزوها، ترس‌ها و دغدغه‌های‌شان صحبت کنید و به آن‌ها اطمینان دهید که تا پایان سخنرانی دست پر سالن را ترک خواهند کرد و راه‌حلی برای مشکل‌شان خواهند

یافت. برای مثال: حفظ و ایجاد پول، حفظ زمان، داشتن احساس خوب و از این قبیل مسائل.

برقراری رابطه خوب با حضار

سعی کنید در ابتدا خوشامد گویی مناسبی به مخاطبین خود بگویید. چند جمله برای ایجاد رابطه با آن‌ها بیان کنید، درباره احساساتی که در آن لحظه دارید صحبت کنید، لبخند بزنید، به حضار نگاه کنید و در یک جمله، خود را از دیدار مخاطبین خوشحال نشان دهید. در نتیجه می‌توانید با مخاطب رابطه احساسی داشته باشید و این سبب می‌شود رابطه فکری ساده‌تری با مخاطبین خود برقرار کنید.

همدلی

درک درست احساسات و توانایی برقراری ارتباط با دیگران، موجب می‌شود یک‌طرفه به قاضی نروید، در روابط خود با دیگران خودخواه نباشید و علاوه بر توجه به حس درونی خود، به احساسات دیگران نیز توجه کنید تا بتوانید در موقعیت‌های سخت و دشوار زندگی، تصمیم‌های درست و منطقی بگیرید.

توانایی درک احساسات و برقراری ارتباط با دیگران یعنی دیدگاه‌های منطقی دیگران را در نظر بگیرید و از تجربیات آن‌ها استفاده کنید. تنها خودتان را در نظر نگیرید و همه‌چیز را به خودتان محدود نکنید. اگر خودخواهی را کنار بگذارید، می‌توانید نظرات و ایده‌های دیگران را نیز ببینید و از گرفتن تصمیمات غیرمنطقی و خودخواهانه پرهیز کنید. فراموش نکنید کمک گرفتن از دیگران موجب می‌شود تصمیمات هوشمندانه‌تری بگیرید و کمتر دچار پشیمانی شوید.

هرچه تسلط بیشتری بر روی احساسات خود داشته باشید، کمتر دچار اضطراب می‌شوید و در مواجهه با تغییرات اجتناب‌ناپذیری که در زندگی کاری و شخصی شما پیش می‌آید،

فردی آرام‌تر و صبورتر به نظر می‌رسید. مهار احساسات به ما کمک می‌کند رفتار حرفه‌ای‌تری داشته باشیم.

وقتی حس همدردی را در مخاطبین خود برمی‌انگیزید، آن‌ها را تشویق می‌کنید که با تمام وجود پیام شما را درک کنند و فیلترهای عقلانی مانند تردید و منطق را کنار بگذارند. ولی این کار ممکن است غیراخلاقی باشد؛ زیرا به شنوندگان خود اجازه نمی‌دهید که به‌طور منطقی به استدلال شما بیان‌دیشند و بدون توجه به احساسات، به‌صورت عقلانی تصمیم بگیرند که چگونه باید به استدلال شما واکنش نشان دهند.

شاید بهتر باشد که برای جلب‌نظر مخاطبین و جانبداری آن‌ها از دیدگاه خود، راه میانبری داشته باشید. درست است که تحریک احساسات، شما را از دردسر تلاش کردن برای رسیدن به استدلالی محکم و منطقی نجات می‌دهد، ولی تاثیرگذاری آن همیشه ماندگار نیست؛ زیرا گاهی مخاطبین فرصتی پیدا می‌کنند تا درباره پیام شما بیشتر بیان‌دیشند. بنابراین، باید در کنار تحریک احساسات، از منطق و حقایق نیز بهره بگیرید.

✓ جدول زیر چک‌لیست مولفه‌های سخنرانی و ارائه حرفه‌ای است. تا این قسمت از کتاب در خصوص بسیاری از موضوعات با اهمیت سخنرانی و ارائه صحبت شد. جهت ارزیابی جامع‌تر خود به‌عنوان سخنران، چک‌لیست زیر را تکمیل نمایید. برای اینکه علاوه بر به یاد داشتن هر مولفه، سعی در ارتقای آن نیز داشته باشید، از ۱ تا ۵ (طیفی از ضعیف تا قوی)

به خود امتیاز دهید تا در سخنرانی‌های آتی با تکمیل مجدد چک‌لیست، شاهد بهبود کیفی عوامل مذکور باشید. در اینجا به دنبال مجموع امتیازها نبوده و صرفاً هر آیت‌م جداگانه مورد توجه قرار می‌گیرد.

ردیف	مولفه‌های سخنرانی و ارائه حرفه‌ای	ضعیف					قوی				
		۱	۲	۳	۴	۵	۱	۲	۳	۴	۵
۱	داشتن مطالب جدید										
۲	تسلط بر خود و محتوا										
۳	استفاده از وسایل کمک آموزشی										
۴	کمک به مخاطبین در مساله‌یابی و ارائه راه حل										
۵	جذابیت، نظم و پیوستگی مطالب										
۶	قدرت بیان										
۷	اشتیاق و علاقه سخنران										
۸	روش انتقال مفاهیم: ارائه فردی، پرسش، بحث، کارگاه آموزشی و ...										
۹	تشویق به بحث، گوش کردن و مشارکت از طریق سوال و مشارکت										
۱۰	ایجاد انگیزه یادگیری و پژوهش با محتوای خوب، بحث و گفتگو										
۱۱	توانایی اداره جلسه با برنامه منظم، تسلط، اقتدار و قاطعیت										
۱۲	مدیریت زمان و وقت										
۱۳	رعایت چهارچوب ارائه و تناسب مطالب با مخاطبین										
۱۴	شروع و پایان به موقع										
۱۵	ارزش قائل شدن برای همه افراد و حضار										
۱۶	انتخاب منابع با کیفیت و به روز										
۱۷	پذیرش نظرات										
۱۸	احترام، اعتماد و برخورد مناسب										
۱۹	تحلیل مطالب به جای روخوانی										

فصل بیست و نهم

سبک‌های سخنرانی

۱. سبک بصری^۱

ابزارهای کمک بصری^۲ در سخنرانی، ابزارهایی برای ارائه دیداری اطلاعات، مانند نمودارها، عکس‌ها، کلیپ‌های ویدئویی و غیره بخش مهمی از ارائه مطالب هستند. این ابزار در جهت تقویت مشارکت مخاطبین، افزایش تاثیرگذاری مطلب، بیان دقیق دیدگاه سخنران و یادآوری مطلب، مورد استفاده قرار می‌گیرند. در واقع ابزارهای کمک بصری می‌توانند باعث ارتقای ارائه شده، درک مخاطبین از موضوع سخنرانی را افزایش داده، نکات را تبیین کرده و باعث تاثیرگذاری و ایجاد اشتیاق در مخاطبین شوند که این امر در اصطلاح سبک بصری^۳ نامیده می‌شود.

هنگام بهره‌گیری از ابزار بصری، داشتن برنامه‌ریزی اهمیت دارد. سخنران باید به‌گونه‌ای از این ابزار استفاده کند که به انتقال بهتر پیام کمک کند و موجب پرت‌شدن حواس مخاطبین یا سردرگمی آن‌ها نشود. هر چند این ابزارها می‌توانند در طول ارائه یا سخنرانی به کار روند اما بهتر است از آن‌ها برای بیان نکات ضروری استفاده کنید.

¹ Visual Style

² Visual Aids

پیام بصری در کنار متن، قدرت بیشتری در آگاه کردن، آموزش دادن یا متقاعد کردن مخاطب دارد. امروزه اغلب کمک‌های بصری و ابزار ارائه محتوا توسط رایانه طراحی و تولید شده‌اند. شما باید با چگونگی بهره‌برداری از این ابزار یا هر نوع دیگری از کمک‌های بصری در سخنرانی خود آشنا باشید.

انتخاب کمک‌های بصری مناسب

نوع کمک بصری مورد استفاده توسط سخنران به ترجیحات او و اطلاعاتی که باید ارائه دهد، بستگی دارد. به منظور تعیین نوع کمک بصری مورد استفاده، ابتدا خلاصه‌ای از سخنرانی خود را بنویسید، در آن بر نکات اصلی و مهم سخنرانی تمرکز کنید و به مخاطبین و ویژگی‌های فرهنگی آن‌ها نیز توجه کنید. رسانه‌ای را برگزینید که برای نکته‌ای که می‌خواهید توضیح دهید مناسب باشد.

کمک‌های بصری باید گفته‌های شما را تایید، روشن و تقویت کنند؛ نه اینکه صرفاً آنچه را که گفته‌اید، به شکلی دیگر تکرار کنند. برای اینکه مطمئن شوید هدف شما از به‌کارگیری کمک‌های بصری واضح و روشن است، باید فقط از واژه‌ها یا عبارت‌های مهم و به‌یادماندنی بهره بگیرید.

تناسب ابزارهای بصری با ویژگی‌های مخاطبین

هنگام برنامه‌ریزی جهت استفاده از ابزارهای بصری باید از زوایای گوناگون به سخنرانی خود توجه کنید و در این میان، مهم‌ترین موضوعی که باید به‌خاطر داشته باشید شناخت مخاطبین است. چراکه اگر مخاطبین نتوانند کمک‌های بصری را درک کنند، دستیابی به هدف موردنظر شما دشوارتر خواهد بود.

مولفه‌های تاثیرگذار بر شناخت مخاطبین عبارتند از: سطح دانش، گروه سنی، شغل و ارزش‌های مخاطبین. مثلاً نباید از نمونه‌ها و تصاویری استفاده کنید که نسل یا گروه سنی خاصی، توانایی درک آن را ندارد. تصمیم شما برای به‌کارگیری کمک‌های بصری مانند

پاورپوینت یا هر ابزار نمایشی دیگر، تاثیر چشمگیری بر مخاطبین خواهد گذاشت؛ بنابراین درباره بهره‌گیری از این ابزار با هوشمندی بیاندیشید.

اطمینان از درک ابزارهای بصری

وقتی در حال آماده‌سازی کمک‌های بصری خود هستید، باید اطمینان یابید که مخاطبین می‌توانند آنچه را که در کمک‌های بصری گفته می‌شود، بخوانند و درک کنند:

- از نوشته‌ای استفاده کنید که فونت آن به اندازه کافی بزرگ باشد (حداقل اندازه فونت پیشنهادی ۱۶ یا ۱۸ است)؛
- رنگ‌ها باید از یکدیگر قابل تشخیص باشند؛
- مطمئن شوید که پس از چند ثانیه نگاه کردن به عکس‌ها، نمودارها و نقشه‌های مورد استفاده، به راحتی می‌توان معنای آنها را درک کرد؛ اگر درک آنها ساده نیست، در طول سخنرانی زمانی را به توضیح دادن معنای عکس‌ها یا نمودارها اختصاص دهید.

تسلط بر ابزارهای بصری مورد استفاده

یکی از ضرورت‌های بهره‌گیری موثر از کمک‌های بصری، درک محتویات این ابزار و تعیین چگونگی توضیح دادن آن‌ها به مخاطبین است. اگر برای کمک به توضیح نکته‌ای، از عکس یا نمودار استفاده می‌کنید، حتماً باید خودتان آن را به خوبی درک کنید و بتوانید آن را به راحتی برای مخاطبین خود توضیح دهید. اگر در طول سخنرانی خود، در تفسیر نموداری سردرگم شوید و نتوانید آن را به خوبی برای مخاطبین توضیح دهید، مخاطبین نیز دچار سردرگمی شده و این سردرگمی موجب کاهش تعامل و درک مخاطبین خواهد شد. بنابراین پیش از ارائه، نمودارها و عکس‌های خود را بررسی کنید. در یادداشت‌های خود بنویسید که در کجا از هر یک از آنها بهره خواهید گرفت، کمک‌های بصری شما چه معنایی دارند و چگونه می‌خواهید آن‌ها را به مخاطبین ارائه دهید.

بایدهای استفاده از کمک‌های بصری

کمک‌های بصری باید به راحتی قابل درک و از نظر زیبایی‌شناسی جذاب بوده و تکمیل‌کننده ارائه باشند. سخنران باید از کمک‌های بصری چنان بهره گیرد که موجب منحرف شدن مخاطبین از محتوای اصلی سخنرانی نشود.

این ابزار در صورتی مفید است که از ویژگی‌های زیر برخوردار باشد:

- به راحتی توسط مخاطبین دیده یا شنیده شود؛
- از نظر زیبایی‌شناسی خوشایند باشد؛
- به راحتی بتوان نکات کلیدی بیان‌شده در آن را درک کرد؛
- پیام سخنران را تکمیل کند؛ نه اینکه جایگزین آن شود.

کمک‌های بصری نباید مخاطبین را از محتوای سخنرانی منحرف کند. سخنرانی خود را ساده نگاه دارید تا مردم بتوانند به جای اینکه بر زیبایی‌شناسی آن تمرکز کنند، بر محتوا و هدف سخنرانی تمرکز کنند.

اگر در ابزار کمکی خود اطلاعات فرعی زیادی را بیان کنید، مخاطبین نمی‌توانند پیام اصلی سخنرانی شما را درک کنند. از فردی که با سخنرانی شما آشنایی ندارد بپرسید که آیا می‌تواند نکته اصلی سخنرانی را درک کند؟ اگر او نتواند نکته اصلی را درک کند، بهتر است که کمک‌های بصری خود را بازنگری کرده و اطلاعات غیرضروری آن را حذف کنید.

کمک‌های بصری نباید جایگزین سخنرانی باشند. مثلاً وقتی سخنران از پاورپوینتی استفاده می‌کند که در آن متن سخنرانی کلمه‌به‌کلمه تکرار شده، پاورپوینت دیگر کمک بصری به‌شمار نمی‌رود و در واقع جایگزین سخنرانی شده است. اگرچه این سخنرانی دقیق است، موجب خستگی مخاطبین می‌شود و آن‌ها اطلاعات زیادی از سخنرانی به دست نمی‌آورند.

نبایدهای استفاده از کمک‌های بصری

کمک‌های بصری باید به بهبود سخنرانی و درک بهتر نکات اصلی آن کمک کنند. اگر کمک‌های بصری گیج‌کننده باشند، ممکن است که موجب منحرف شدن مخاطبین از سخنرانی شوند و درک آن‌ها را کاهش دهند.

برخی از نایدهای مهم استفاده از کمک‌های بصری عبارتند از:

- ناهماهنگی در ترکیب رنگ‌ها یا تم‌ها؛
- بهره‌گیری از فونت‌های کوچک یا پیچیده و یا گرافیک‌های دشوار؛
- ارائه اطلاعات بسیار زیاد یا اسلایدهای فراوان؛
- بهره‌گیری از تصاویر متحرک یا صداهای منحرف‌کننده.

اگر در ترکیب رنگ‌ها یا تم‌های کمک‌های بصری ناهماهنگی‌هایی وجود داشته باشد، ممکن است مخاطبین دچار سردرگمی شوند؛ زیرا تغییر رنگ می‌تواند نشانه تغییر موضوع باشد. هماهنگی تم‌ها و رنگ‌ها به یکپارچگی تمام اطلاعات ارائه‌شده در سخنرانی کمک می‌کند و مخاطبین موضوعات را بهتر درک کنند. رنگ مشکی نشانه قدرت، رنگ زرد نشانه نشاط، رنگ آبی صلح، رنگ سفید آرامش، رنگ سبز طبیعت و رنگ قرمز نشانه هیجان است.

بر اساس استانداردهای کلی، اندازه فونت تمام اسلایدهای پاورپوینت باید دست‌کم ۱۶ یا ۱۸ باشد تا مخاطبینی که در ردیف آخر نشسته‌اند نیز بتوانند مطالب را بخوانند.

بکوشید کمترین اطلاعات ممکن را در هر اسلاید ارائه دهید و فقط مواردی را مطرح کنید که برای انتقال نکات کلیدی آن کمک بصری یا اسلاید ضروری است. باید از کمترین تعداد اسلایدها یا کمک‌های بصری ممکن در سخنرانی خود بهره بگیرید.

بر اساس قاعده‌ای کلی، هر اسلاید در هر پاورپوینت را به مدت ۳۰ ثانیه تا ۱ دقیقه نمایش دهید. بخش عمده سخنرانی باید شامل مطالبی باشد که در کنار استفاده از عکس‌های مرتبط و جذاب، انگیزشی و چالشی برای مخاطبین خود بیان می‌کنید، نه متن‌هایی که در کمک‌های بصری نمایش می‌دهید.

۲. سبک آموزشی^۱

این سبک از سخنرانی، آگاهی‌بخش و کارشناسانه بوده و سخنران، دانش و آگاهی خود را در موضوعی مشخص برای مخاطب بازگو می‌کند.

سخنرانی‌های آموزشی را می‌توان نوعی روش تدریس نامید. تمام اطلاعاتی که در این نوع جلسات رد و بدل می‌شود، حاوی اطلاعات علمی و آموزشی بوده و در واقع مخاطب با هدف بالاتر بردن سطح آگاهی خود، به این سبک سخنرانی جذب می‌شود.

این نوع سخنرانی برای تدریس کردن و آموزش دادن مورد استفاده قرار می‌گیرد. هدف اصلی تدریس هم دقیقاً این است که یک مطلب را از استاد به شاگرد منتقل کند.

اینکه دقیقاً نتیجه این سخنرانی چگونه باشد، تا حد خیلی زیادی به مهارت‌ها، سواد و قدرت تدریس سخنران بستگی دارد. لزوماً تمامی جلسات و سخنرانی‌های آموزشی، مفید نیستند و تنها زمانی می‌توانیم این سخنرانی‌ها را مفید بدانیم که دانش و اطلاعات مورد نظر، با مهارت کافی و به درستی انتقال پیدا کنند. در سخنرانی آموزشی علاوه بر موضوع، تسلط بر سرفصل‌های آموزشی که موضوع بسیار مهمی است، تسلط و آگاهی کامل بر مهارت‌های انتقال بهتر این علوم نیز حائز اهمیت است.

در سخنرانی آموزشی، سخنران سعی می‌کند موضوعی را که درباره آن صحبت می‌کند به ایده‌های ساده و قابل هضم تقسیم کند که برای یک فرد عادی هم قابل درک باشد. این سبک از سخنرانی معمولاً با آمار، حقایق و سایر داده‌ها همراه است.

۳. سبک عمومی^۲

این سبک در واقع سبکی کلیشه‌ای است که شامل مقدمه، متن و نتیجه بوده و مولفه‌های آن عبارت است از: مقدمه و قدردانی، معرفی، سابقه و تاریخچه موضوع، بیان ابعاد مختلف و نتیجه‌گیری.

¹ Instructor style

² General Style

وقتی می‌گوییم سخنرانی عمومی، در واقع سخنران قرار است برای یک جمع عمومی و نه عده‌ای خاص صحبت کند. با توجه به این موضوع، سخنرانی باید روشن و قابل فهم بوده و کسل کننده نباشد. در این سبک مطالب باید به صورت منسجم با بیانی گویا، قابل فهم و سازگار با همه اقشار ارائه شود.

۴. سبک رسمی و غیررسمی^۱

در صورتی که مخاطبین سطوح بالای سازمان باشند از سبک رسمی و اگر سطوح پایینی باشند از سبک غیررسمی و صمیمی استفاده می‌کنیم.

علاوه بر این، سخنرانی رسمی مناسب همایش‌هایی با شرکت‌کنندگان زیاد می‌باشد که شما مخاطبین خود را نمی‌شناسید و نقش شما در این گونه سخنرانی‌ها، ارائه مطالب مورد نیاز است.

گاهی پس از سخنرانی رسمی باید در جلسه پرسش و پاسخ شرکت کنید. در این جلسه، مخاطبین پرسش‌هایی را مطرح می‌کنند و شما باید به آن‌ها پاسخ دهید. در این شرایط با دقت و هوشمندی به پرسش گوش دهید؛ آن را تکرار کنید و پاسخی مختصر و مفید به آن بدهید. اگر پاسخ را نمی‌دانید، ترتیبی دهید که بعداً و به صورت الکترونیکی به آن پاسخ دهید.

۵. سبک داستان‌گویی^۲

داستان‌گویی بهترین راه جذب مخاطبین در سخنرانی حرفه‌ای و یا صحبت‌های معمولی است، چرا که همه افراد از دوران کودکی به داستان علاقه دارند و برای شنیدن آن مشتاق هستند.

دلیل این موضوع هم این است که علاقه به داستان در ذات ما انسان‌ها قرار دارد و موقعی که فردی داستانی تعریف می‌کند به طور کامل و با تمام حواس خود به داستان گوش

^۱ Formal or Informal

^۲ Storytelling Style

می‌کنیم. پس اگر قرار باشد نکات آموزشی را در قالب داستان بشنویم، قطعاً نتایج بهتری خواهیم گرفت و آن نکات را به خوبی یاد می‌گیریم.

داستان‌ها عموماً شیرین و دلچسب و جذاب هستند و علاوه بر سرگرمی اطلاعات خوب و مفیدی برای شنونده به همراه دارند. هرچه این داستان‌ها بیشتر برگرفته از تجربیات شخصی باشد تأثیرات بیشتری بر روی مخاطبین دارد. یک داستان احساسات عاطفی شنونده را تحت تأثیر قرار می‌دهد و شنونده را با خود همراه می‌کند، همین امر سبب می‌شود تا سخنرانان برای همراه کردن مخاطب با خود از داستان سرایی استفاده کنند.

یکی از مهم‌ترین دلایل تأثیر داستان‌گویی در سخنرانی این است که با تعریف یک داستان، مخاطب را مجبور می‌کنیم تصویر سازی کند. به این ترتیب احتمال اینکه مطالب ما را به یادش بسپارد بیشتر می‌شود.

برخی از ویژگی‌هایی که در داستان‌گویی در سخنرانی می‌بایست مدنظر قرار داد عبارتند از: سادگی، جذابیت، ارتباط با موضوع، داشتن یک حادثه محوری، ایجاد هیجان، توجه به واکنش مخاطب، تازگی و زنده بودن، ایجاز، مختصر و مفید بودن، توصیفات دقیق و نتیجه‌گیری مناسب.

۶. آهنگ کاساندر^۱ و سخنرانی سرگرم‌کننده

کشتی تایتانیک در حال غرق شدن بود و گروهی از مسافران آن با شادی زاید الوصفی در سالن آمفی تئاتر مشغول خواندن آهنگ معروف کاساندر^۱ بودند. کاپیتان کشتی تایتانیک وقتی دید که همه برای فرار از مهلکه به طبقه بالای کشتی پناه می‌برند، متوجه شد گروهی از مسافران در سالن آمفی تئاتر هستند. او برای عدم ازدحام بیشتر مسافران دستور داد کسی به افرادی که در سالن مشغول خواندن بودند وضعیت کشتی را اطلاع ندهد و آن‌ها شرایط موجودی که با آن مواجه هستند را متوجه نشوند و نگرانی نداشته باشند. سال‌ها بعد این

¹ Cassandra Song

پدیده یعنی عدم آگاهی از وضعیت سازمان به نام "سندرم کاساندر" وارد ادبیات مدیریت شد.

این مفهوم استعاره‌ای در اینجا به ارائه‌ای گفته می‌شود که مطلب مفیدی ندارد اما مردم را سرگرم می‌کند در این حلقه سخنان با دعوت کننده هماهنگ بوده، آداب و ادب و تشریفات را رعایت کرده، پرنرزی بوده و سخنرانی خوبی دارد اما استفاده مفیدی از آن نمی‌شود.

به‌طور کلی، یک سخنرانی سرگرم کننده گفتاری است که برای جلب توجه مخاطبین و تشویق یا سرگرم کردن آنها در حین ارائه طراحی شده است.

سخنرانی‌های سرگرم‌کننده اغلب در مناسبت‌های خاص ایراد می‌شوند به همین دلیل است که گاهی اوقات از آنها به‌عنوان سخنرانی‌های مناسبتی یاد می‌شود. با این حال، آنها را می‌توان در مناسبت‌های پیش پا افتاده‌تر نیز دید، جایی که هدف آنها در درجه اول سرگرم کردن مخاطبین یا به نوعی تحریک عاطفی آنها است.

سخنرانی‌های سرگرم کننده قطعاً بسیار رایج هستند، اما این بدان معنا نیست که نیازی به تلاش و آمادگی ندارند. در مورد چگونگی موثر بودن در سخنرانی‌های سرگرم‌کننده، می‌بایست به چهار مولفه اصلی توجه نمود که عبارتند از: آماده‌سازی، انطباق با موقعیت، انطباق با مخاطب و توجه به زمان.

۷. سبک ربط دادن^۱

ربط دادن مطالب به امور مرتبط با مخاطبین در حوزه کاری، زندگی روزمره و مباحث خانوادگی باعث ملموس و جذاب‌تر شدن ارائه می‌شود.

¹ Connector Style

علاوه بر این درگیر نمودن^۱ به مفهوم درگیر نمودن ذهنی مخاطبین و ایجاد چالش برای آنها است. همچنین ایجاد احساس تعلق^۲ آلوده نمودن و درگیری شدید مخاطبین نسبت به محتوای ارائه از طریق مطالب مفید، جالب، کاربردی، فیلم، موزیک و مستند است.

۸. سبک چریکی^۳

این سبک در ارتباط با قانون حیرت^۴ بوده و عبارتست از سخنرانی خلاقانه، پرانرژی و چالشی به نحوی که باعث حیرت و شگفت زده شدن دیگران شود.

۹. سبک مربی و رهبر^۵

این سبک از سخنرانی به صورتی پرانرژی بوده و سخنران فردی کاریزماتیک و دارای ویژگی رهبری ذاتی برای تاثیر بر دیگران است

۱۰. بدون سبک^۶

این نوع ارائه و سخنرانی بدون اسلاید بوده و از طریق داستان‌گویی و در واقع بیان داستان‌های مرتبط و جذاب انجام می‌شود. در این سبک خلاقیت سخنران به قدری است که وی می‌تواند به صورت بداهه به ارائه بپردازد. به مهارتی بداهه‌گویی می‌گویند که از شما به عنوان یک سخنران، در جمعی که حضور دارید، بدون اطلاع قبلی دعوت شود که به روی سن رفته و برای حضار سخنرانی کنید. اگر شما به خوبی از این مهارت برخوردار باشید، این کار را با کمال میل و بدون ترس و نگرانی انجام خواهید داد. اما اگر از این توانایی برخوردار نباشید، دچار ترس و استرس شدیدی شده و همواره از بروز این اتفاق واهمه خواهید داشت.

¹ Involvement

² Engagement

³ Guerilla Style

⁴ Amazement

⁵ Coach style

⁶ Free form style

باید بدانید که سخنرانی فلبدهه برای زهان بسیار کوتاهی در حد ۵ تا ۱۵ دقیقه انجام می‌شود. مثلا هیچ‌وقت برای سخنرانی یک ساعته از شما درخواست نمی‌شود که بدون اطلاع قبلی و آمادگی لازم شروع به سخنرانی کنید. این نوع سخنرانی بیشتر حال و هوای برنامه را تغییر می‌دهد و به‌عنوان چاشنی عمل می‌کند. این‌گونه نیست که یک همایش تنها بر اساس بداهه‌گویی پیش برود.

به دلیل اهمیت فن بیان در سخنرانی و ارائه، در ادامه این را مهارت از زوایای مختلف بررسی می‌کنیم:

تعریف فن بیان

فن بیان از مهارت‌هایی است که هر انسانی به یادگیری آن احتیاج دارد و در واقع مجموعه‌ای از تکنیک‌ها و روش‌هایی است که با فراگیری و به کارگیری آن‌ها می‌توان به بیانی مناسب و موثر دست یافت. از آنجا که ما انسان‌ها موجوداتی اجتماعی و ارتباطی هستیم، بیان خوب لازمه ارتباطات انسانی به شمار می‌رود و موفقیت در این امر بستگی به این دارد که تا چه اندازه از هنر سخن گفتن برخوردار باشیم و فن بیان خود را پرورش دهیم.

همه ما در کودکی و در سنین پایین صحبت کردن را یاد می‌گیریم؛ با این وجود یادگیری مهارت فن بیان ممکن است سال‌ها از ما وقت بگیرد، چرا که این مهارت هیچ وقت در مدرسه یا دانشگاه به ما آموزش داده نشده است. این مهارت اکتسابی است و با تمرین بسیار حاصل می‌شود. با آموزش دیدن، تمرین کردن و استفاده از راهکارهای متنوع، به راحتی می‌توانید به تقویت فن بیان خود کمک کنید.

فن بیان در سخنرانی یکی از مهمترین مهارت‌های نرم است. صدا و به‌طور کلی فن بیان حتی در مواردی بیشتر از ظاهر می‌تواند ابعاد شخصیتی افراد را نمایان سازد. تن صدا و

محتوای سخنرانی اشخاص احساسات آنها را نشان می‌دهد. به‌عنوان مثال اگر فردی دارای عزت نفس پایین باشد، تردید در صدای او مشخص می‌شود، یا افراد خجالتی معمولاً تن صدای پایینی دارند. بالعکس رسایی و قاطعیت در صدا و فن بیان افرادی که اعتماد به نفس بالایی دارند، بارز است.

فن بیان در سخنرانی یک مهارت منحصربه‌فرد است که برای تاثیرگذاری بر مخاطب استفاده می‌شود. اساس هنر فن بیان، بر مبنای ضرورت رفع نیازهای اجتماعی و سیاسی، با استفاده از مباحثه عمومی شکل گرفته است؛ به‌طوری که با استفاده از این مهارت بتوان بر شنوندگان اثر گذاشت یا گاهی قابلیت تغییر نقطه‌نظر مخاطبین را با استفاده از قدرت کلام به دست آورد؛ بنابراین، تقویت فن بیان می‌تواند یک امر ضروری باشد.

فراموش نکنید که شما می‌توانید با بیانی کسل‌کننده، متن عالی یک سخنرانی را به تباهی بکشانید. به همین دلیل می‌توان گفت فن بیان، سوخت موتور یک سخنرانی است.

تکنیک‌هایی که کمک می‌کند بیان خوبی داشته باشیم عبارتند از: تلفظ درست و صحیح لغات، استفاده به جا از دستور زبان مانند رعایت مکث‌ها و تاکیدها، حذف تکه کلام‌هایی که از تاثیرگذاری کلام کم می‌کند مانند من من کردن و یا گفتن بیش از حد "ا" در خلال صحبت، رسا و با صلابت حرف زدن، کنترل نفس و بدون تنش نبودن بیان، بدون حس و احساس نبودن بیان، بیش از اندازه سریع یا کند صحبت نکردن، لرزش یا خش دار نبودن صدا، رعایت زبان بدن مناسب مانند نوع نگاه و حالت چهره و دیگر اجزای ارتباط غیر کلامی و می‌توان گفت فن بیان خوب یعنی استفاده از همه اجزایی که کمک می‌کند پیام ما به درستی به مخاطب انتقال یابد.

فن بیان فقط به پرورش صدا، بیان، کار فنی و فیزیکی ختم نمی‌شود؛ بلکه بیان خوب، با دانش ما از زبان و نیز با آگاهی ما نسبت به آنچه که "بیانش می‌کنیم" ارتباطی تنگاتنگ دارد. در نتیجه اگر بخواهیم برای این مهارت تعریفی ارائه دهیم می‌توانیم بگوییم:

"فن بیان یعنی انتخاب درست کلمات و توانایی سخن گفتن به شیوه‌ای بلیغ و روان به گونه‌ای که تاثیر گذار باشد و پیام گوینده را به خوبی منتقل کند. توجه داشته باشید که فن بیان لزوماً بر حرفی و یا حاضر جوابی نیست.

اهمیت داشتن مهارت فن بیان

در هر جایگاه و در هر شغل و موقعیتی بی نیاز از خوب و پسندیده صحبت کردن نیستیم. هر کدام از ما با قرار گرفتن در شرایط و در مقابل افراد مختلف، طرز بیان و نحوه سخن گفتنمان متفاوت است. در خانه و با خانواده خود به گونه‌ای سخن می‌گوییم و در محل کار به گونه‌ای دیگر. طرز صحبت با همکاران در محل کار با نحوه حرف زدن با دوستانمان تفاوت دارد. حتی در خانواده هم با هر فرد به نحوه خاص و متفاوت از دیگران صحبت می‌کنیم و ممکن است برای صحبت با دوستانمان ادبیات خاصی به کار ببریم. در مجموع به تعداد افرادی که در اطرافمان هستند و به نحوی با آنها در ارتباط هستیم، راه برای برقراری ارتباط و صحبت کردن وجود دارد. افرادی که فن بیان خوبی دارند از این موضوع به نحو احسن استفاده کرده و قادرند به راحتی روی دیگران تاثیر مثبت گذاشته و در خانواده و جامعه به عنوان افراد جذاب، قابل احترام و موثر شناخته شوند. افرادی که با بیان و کلام موثر خود در دل و جان مخاطب نفوذ کرده و از جایگاه ویژه‌ای برخوردارند. حتماً شما نیز این سخن معروف را شنیده‌اید که می‌گویند: فلانی حرف‌های قشنگی می‌زند، ولی قشنگ حرف نمی‌زند. این عبارت به اهمیت فن بیان قوی در سخنرانی اشاره دارد. در واقع شما هرچه زیباتر، شمرده‌تر و با احساس‌تر صحبت کنید، کلامتان تاثیرگذاری و نفوذ بیشتری داشته و در نتیجه می‌توانید رابطه بهتری با مخاطبین برقرار کنید. نحوه صحبت کردن شما به شنونده کمک می‌کند، منظور سخنانتان را به درستی و یا به اشتباه برداشت کند.

در هنگام صحبت کردن، صدا و آهنگ صدای^۱ ما به اندازه کلماتی که استفاده می‌کنیم، اهمیت دارد. سبک ارتباطی ما در بسیاری از اوقات حتی بدون اینکه متوجه باشیم، حقایق بسیاری را درباره ما برای مخاطب آشکار می‌کند. هر شخصی که به صدا و تن صدای ما دقت کند، متوجه احساسات درونی ما در آن لحظه می‌شود. سطح اعتماد به نفس، میزان تسلط ما به زبانی که صحبت می‌کنیم و محل تولد ما بر اساس لهجه‌ای که داریم، تنها بخشی از اطلاعاتی است که مخاطب با گوش فرا دادن به آن درباره ما کسب می‌کند. تمام این نکات باعث می‌شود تا هر چه بیشتر به اهمیت فن بیان پی ببریم و بخواهیم روی این مهارت به بهترین نحو کار کنیم.

فن بیان در سخنرانی، ترکیب منحصر به فردی از ارائه است که از روش‌های زبانی و غیرزبانی استفاده می‌کند تا مخاطبین را در خصوص موضوع مدنظر ما متقاعد سازد. هنر فن بیان در انواع سخنرانی‌های اجتماعی-سیاسی، در زمینه‌های مالی، موضوعات اجتماعی و دولتی، مباحث دیپلماتیک، تظاهرات، مراسم نظامی و مسائل سیاسی به کار گرفته می‌شود.

حوزه‌های مختلف فن بیان

فن بیان شامل چندین حوزه مختلف است که در هر یک از این حوزه‌ها، تمرینات و آموزش‌های خاص آن وجود دارد که با انجام آن‌ها بدون شک فن بیان شما به میزان قابل توجهی بهبود پیدا خواهد کرد. در اینجا فن بیان را در ۳ حوزه اصلی دسته‌بندی می‌کنیم:

– زبان بدن

– فن بیان و صداسازی

– دایره واژگان و بداهه‌گویی

نتایج استفاده از تکنیک‌های بهبود فن بیان

¹ tone

تسلط به تکنیک‌های فن بیان، عامل اثرگذاری کلام است. زمانی که بتوانید با استفاده از روش‌های ارتقای فن بیان، لحن و بیان خود را بهبود ببخشید به نتایج مفید و عالی دست پیدا می‌کنید. برخی از این نتایج عبارتند از:

- بسیاری از پیش‌داوری‌های شکل گرفته در مورد خود را تغییر می‌دهید.
- احترام دیگران را به تفکر و عقایدتان جلب می‌کنید.
- نظر مخالف خود را راحت‌تر در جمع‌های مختلف بیان می‌کنید.
- از افکار و عقایدتان به بهترین شکل دفاع می‌کنید.
- گفت و گو را به سمت و نتیجه مورد دلخواه خود پیش می‌برید.

فن بیان، نقطه قوت سخنرانان برتر دنیا

هیچگاه نباید قدرت فن بیان را دست کم بگیریم. سخنرانی‌های معروفی مثل "سخنرانی گیتسبورگ" توسط آبراهام لینکلن، اولین سخنرانی وینستون چرچیل به‌عنوان نخست‌وزیر بریتانیا و سخنرانی معروف "من رویایی دارم" توسط مارتین لوتر کینگ از جمله سخنرانی‌هایی هستند که دنیا را تغییر دادند. این تاثیرگذاری تا حد زیادی به خاطر فن بیان قوی این سخنرانان بوده است؛ چرا که اگر به محتوای سخنرانی خود تسلط نداشتند و نمی‌دانستند چگونه صحبت کرده و چه احساساتی را بروز دهند، دیگر آوازه این سخنرانی‌ها به گوش هیچ‌کس نمی‌رسید. در واقع این افراد با توانایی ارتباط برقرار کردن با شفافیت، شجاعت، باور و تعهد باعث ایجاد جنبش‌های بزرگی در جهان شدند. بنابراین علاوه بر پیام و خود کلمات، احساسات موثر بر صدای ما، لحن، بالا و پایین بودن صدا و اعتماد به نفسی که در پیام ما وجود دارد، می‌تواند تا حد زیادی بر تاثیرگذاری، انگیزه‌بخشی و حتی درست فهمیده شدن سخنرانی ما اثر بگذارد و ما باید همه این موارد را برای تقویت فن بیان خود در نظر بگیریم.

ارزیابی فن بیان خود

برای آنکه بدانید فن بیان خوبی دارید یا نه، لازم است از دیگران کمک بگیرید. بسیاری از ما گمان می‌کنیم فن بیان خوبی داریم و بسیار جذاب و لذت‌بخش موضوعی را تعریف می‌کنیم. برای این ارزیابی، مساله یا موضوعی که برای شما جذاب است را انتخاب کنید و در جمع دوستان و یا خانواده به تعریف آن پردازید. سپس از آن‌ها بپرسید که به درستی منظور شما را از بیان موضوع متوجه شده‌اند یا نه؟

درصد برداشت صحیح دیگران از سخنان شما، نمره فن بیانتان خواهد بود. خجالت نکشید، عصبانی نشوید و سعی نکنید در همان ابتدای کار مانند یک سخنران حرفه‌ای رفتار کنید. لازم است از مخاطبین خود بپرسید، کجای مبحث را گنگ و نامفهوم بیان کرده‌اید.

این آزمون خودساخته به شما کمک می‌کند تا نکات منفی فن بیان خود را بشناسید و به این نتیجه برسید که لازم است به تمرین کدام‌یک از تکنیک‌ها بیشتر اهمیت دهید.

هر اندازه موضوع سخنرانی شما جذاب و مورد نیاز مخاطبین باشد و برای نوشتن متن آن زمان صرف کنید و مطالعه کافی داشته باشید، تنها زمانی می‌توانید در ارائه خود موفق عمل کنید که مهارت‌های فن بیان را به خوبی بشناسید. به همین دلیل برای ارائه سخنرانی موفق و تاثیرگذار باید به تکنیک‌های بهبود فن بیان آگاه باشید. تکنیک‌هایی که با کمک آن‌ها بتوانید زبان بدن، ترس، استرس، نحوه صحبت کردن، تن و لحن صدا و دیگر موارد مهم و اساسی را کنترل کنید تا توانایی برقراری ارتباط مؤثر با مخاطب را به دست آورید. در همین راستا در ادامه چند نمونه از مهم‌ترین تکنیک‌های تقویت فن بیان که همگی به یادگیری آن نیاز داریم ارائه می‌گردد:

تقویت مهارت شنیدن

جمله معروفی را شنیده اید که می‌گوید: خداوند به ما دو گوش عطا کرده و یک دهان تا دو تا بشنویم و یکی بگوییم و در واقع بر شنیدن بیش از گفتن مشتاق باشیم. این موضوع اهمیت شنیدن را بر ما آشکار می‌کند. در حقیقت تا زمانی که ما مهارت شنیدن خود را تقویت نکنیم، قادر به بهبود فن بیان و قدرت صحبت کردن خود نیستیم. بنابراین اولین گام برای تغییر وضعیت فن بیان این است که یاد بگیریم بهتر به سخنان دیگران گوش دهیم.

یک ارتباط خوب شامل شنیدن با ذهنیتی باز و شفاف درباره پیامی است که به ما منتقل می‌شود. ما در حین انتقال این پیام باید کاملاً آماده باشیم تا آن را بپذیریم یا رد کنیم و توانایی بحث و مذاکره درباره آن را داشته باشیم. به یاد داشته باشید که باید با چشم و گوش، سخنان مخاطب خود را درک کنید و متوجه تمام سیگنال‌ها و نشانه‌هایی که از او دریافت می‌کنید باشید.

همچنین سعی کنید فعالانه گوش کنید و در حین گوش کردن قضاوت و تعصب را کنار بگذارید تا فحوای کلام مخاطب خود را بفهمید و از این طریق احترام متقابل خود را به او نشان دهید.

برای تبدیل شدن به بیننده و شنونده حرفه‌ای می‌توانید:

فیلم ببینید، به تئاتر بروید، پادکست گوش کنید و در سمینارها و جمع‌های مختلف شرکت نمایید.

مدیریت سرعت صحبت کردن

یکی از راه‌های جلب توجه مخاطب و آموزش‌های تقویت فن بیان این است که بتوانید سرعت مناسب بیان هر جمله را مشخص کنید. در برخی از مواقع لازم است برای بیان جملات مهم، با تن صدای بلند و با سرعت بیشتر از حالت عادی و در برخی از مواقع آهسته و با سرعت پایین صحبت کنید. به عبارت دیگر شما باید مانند بسیاری از سخنرانان بزرگ و مطرح دنیا، با سرعت بیان خود در حین ادای جملات بازی کنید.

سخنرانی با سرعت بالا معمولاً به درستی شنیده نمی‌شود؛ برای همین سعی کنید سرعت صحبت کردن خود را کم کنید تا پیام شما برای مخاطب قابل فهم و واضح شود. صحبت کردن سریع همچنین کمبود اعتماد به نفس و عدم تسلط به موقعیت و کلام را نشان داده و گاهی نشانه استرس بیش از حد سخنران است. مدیریت سرعت نباید به گونه‌ای باشد که آنقدر آرام و کند صحبت کنید که مخاطب پس از مدتی خسته شده و ترجیح دهد به جای گوش دادن به شما با گوشی موبایل خود سرگرم شود.

برای تقویت فن بیان خود تلاش کنید پیش از اجرا جلوی جمع، به صورت تمرینی، با سرعتی متعادل صحبت و صدای خود را ضبط کرده و بعد با پخش کردن، ریتم و میزان سرعت خود را بررسی کنید. این کار را آنقدر تمرین کنید تا بتوانید پس از مدتی میزان سرعت خود را بدون تلاش آگاهانه مدیریت کنید.

یکی از مهم‌ترین کارهایی که می‌توانید برای بهبود وضوح کلام خود انجام دهید، کاهش سرعت صحبت کردن است. بیشتر مردم زمانی که عصبی هستند یا به آنچه که می‌گویند اطمینان ندارند، تمایل دارند سریع صحبت کنند. به یاد داشته باشید که شنونده باید هر کلمه‌ای را که به زبان می‌آورید، به خوبی بشنود. تند صحبت کردن ممکن است اثربخشی صحبت‌های شما را از بین ببرد. شمرده صحبت کردن نه تنها درک مخاطب را از چیزی که می‌گویید افزایش می‌دهد، بلکه باعث می‌شود که شما شخصی با اعتماد به نفس بالا و آرام به نظر برسید.

یک معیار خوب برای ارزیابی سرعت صحبت کردن این است که آنقدر آهسته صحبت کنید که اگر شماره تلفنی را می‌خوانید، کسی که به شما گوش می‌دهد بتواند آن را یادداشت کند. برای اینکه سرعت گفتار خود را بهبود دهید، یک رشته اعداد طولانی را بخوانید و در حین انجام این تمرین آن‌ها را در هوا یادداشت کنید. این تکنیک به تنظیم ضرب‌آهنگ کلام شما کمک می‌کند.

توجه داشته باشید شمرده حرف زدن به این معنی نیست که بعد از هر کلمه مکث عمیق و طولانی داشته باشید چون این کار مخاطب را کلافه کرده و حواسش را پرت می‌کند. چندین تمرین برای پیدا کردن سرعت مناسب وجود دارد:

- تمرین اول: صدای خود را با سرعت‌های متفاوت، در هنگام بیان مطالب ضبط کنید و چندین بار با دقت به آن گوش دهید. با این روش به خوبی می‌توانید تشخیص دهید که برای جلب توجه و بیان منظور خود به مخاطب بهتر است کدام جمله را با کدام سرعت بیان کنید.

- تمرین دوم: خود را در مقام افراد بلند مرتبه تصور کرده و سعی کنید در جایگاه آن‌ها سخنرانی کنید مانند رئیس‌جمهور، وزیر، معاون، مدیر عامل یک شرکت و غیره.
- تمرین سوم: کتاب‌های کودکان را با صدای بلند بخوانید. این‌گونه کتاب‌ها به دلیل تصویرها و متن‌های پراکنده‌ای که دارند در آرام صحبت کردن شما بسیار موثر هستند.
- تمرین چهارم: متن‌هایی از کتاب مورد علاقه خود را بخوانید و ضبط کنید. سپس به صدای ضبط شده خود گوش دهید. حتی می‌توانید این متن را برای دوستان خود ارسال کنید تا به شما بازخورد دهند.
- تمرین پنجم: سخنرانی‌های افراد بزرگ را با دقت ببینید و بشنوید و در زمان تمرین سعی کنید مانند آن‌ها صحبت کنید.

توجه به تن صدای خود

بیشتر ما برای تقویت فن بیان بر روی انتخاب صحیح موضوع و کلمات خود دقت می‌کنیم؛ در حالی که صدای ما نیز نقش مهمی در انتقال پیام ما به مخاطب ایفا می‌کند. صدای ما در حین صحبت کردن باید به قدری واضح، گرم و دقیق باشد که ما را در نظر مخاطب، باهوش و با اعتماد به نفس نشان دهد. سعی کنید در هنگام صحبت کردن صدای شما خشن و خشک نباشد و باعث آزار مخاطبین نشود. همچنین از صحبت کردن آرام و با تردید به شدت پرهیز کنید؛ چرا که ممکن است باعث گیج شدن و نفهمیدن پیام شما از سوی شنونده شود.

به یاد داشته باشید که ما مثل تلفن‌های هوشمند، دکمه تنظیم صدا نداریم و گاهی اوقات ممکن است کنترل بلندی صدای خود را، به خصوص در مواقع عصبانیت از دست بدهیم. بنابراین آگاهی از کیفیت و میزان بلندی صدا به ما کمک می‌کند اسباب آسایش مخاطب خود را فراهم کنیم. فراموش نکنید که جملات سوالی و دستوری خود را با تن صدای مختلف ارائه دهید و در کل همواره کیفیت صدای خود را با نوع مخاطب تطبیق دهید.

شنیدن صدای ضبط شده خود یکی از روش‌هایی است که در اصلاح صدا نقش موثری می‌تواند داشته باشد. برخی افراد علاقه‌ای به شنیدن صدای ضبط شده خود ندارند. مانند دیدن عکس‌های خود که تصور بدی نسبت به آن‌ها داریم و حتی گاهی از دیدن شنیدن آن‌ها احساس خجالت به ما دست می‌دهد که این کاملاً طبیعی است. اما می‌توانید با طرح سؤالاتی مانند "واقعا صدای من شبیه به این فرد است؟" شناخت بهتری از صدای خودتان داشته باشید. در واقع با گوش دادن به صدای خود می‌توانید متوجه شوید که دیگران صدای شما را چگونه می‌شنوند. مطمئناً شنیدن صدای خود به شما درک بهتری از خودتان می‌دهد که به تقویت فن بیان شما کمک می‌کند. با وجود این که شما قادر نیستید همانند دیگران، صدای خود را بشنوید، اما می‌توانید از تاثیر آن بر دیگران شناخت کسب کنید. اگر از ماهیت فیزیکی صدای خودتان درک بیشتری داشته باشید، می‌توانید آن را بهتر کنترل کنید و به کمک آن به تقویت فن بیان خود پردازید.

نکته دیگر اینکه، همه افراد معمولاً از زبان غیر رسمی برای صحبت‌های روزمره استفاده می‌کنند، اما هنگام سخنرانی رسمی، فن بیان، کنترل و خودآگاهی بیشتری نسبت به نوع زبان خود دارند. این موضوع به‌ویژه هنگام صحبت در حضور افراد ناشناس و سخنرانی برای جمع مشهودتر می‌شود. اگر بتوانید به ساختار صدای خود حالت رسمی بیشتری بدهید، در سخنرانی رسمی، کار راحت‌تری خواهید داشت. بلند خواندن به روان شدن و گویایی صوت صدا و در نهایت به تقویت فن بیان شما کمک می‌کند

برای بهره‌گیری بهتر از صدای خود جهت تقویت فن بیان می‌توانید طبق مراحل زیر تمرین کنید:

- گام اول: ابتدا مطلبی را برای خواندن پیدا کنید؛ مثلاً حدود دو صفحه. انتخاب صفحه‌های اول کتاب می‌تواند گزینه مناسبی باشد؛
- گام دوم: مطالب را به دقت و با آرامش بخوانید، سپس با صدای معمولی که صحبت می‌کنید، آن را بلند ادا کنید؛

- گام سوم: اگر با خطا و یا لکنت در خواندن متن مواجه شدید، نگران نباشید و به خواندن خود ادامه داده و سرعت خود را پایین بیاورید. این واکنش نسبت به خوانش سریع متن طبیعی است و وقتی رخ می‌دهد که شما در خواندن متن با مکث و لکنتی رو برو شوید؛

- گام چهارم: سرتان را بالا بگیرید. سعی کنید زمانی که صدای شما در اتاق منعکس می‌شود. فاصله سرتان را با کتاب رعایت کنید. کتاب را بالاتر بگیرید و با صدای بلند و رسا بخوانید؛

- گام پنجم: هر جا که لازم بود، مکث کنید. انتهای جمله و یا پاراگراف به شما امکان می‌دهد تا فرصت یک یا دو ثانیه‌ای را برای توقف داشته باشید. این مکث‌ها برای تاکید کردن مفید هستند.

تمرین‌های فوق را برای عملکرد بهتر و داشتن فن بیان قوی تا جایی که برایتان امکان‌پذیر است، ادامه دهید. هر کسی می‌تواند صدای خود و روش صحبت کردن خود را با انجام تمرین‌های ساده‌ای که به آن‌ها اشاره گردید، بهبود بخشد. برای این منظور، بایستی خودتان را به انجام برنامه منظم و اختصاص دادن وقت برای انجام این تمرین‌ها متعهد کنید.

تنفس صحیح

از آنجا که نفس کشیدن برای ما به یک کار خودکار تبدیل شده است، هیچگاه به آن توجهی نداریم. اگر به نفس کشیدن خود توجه کرده و روند دم و بازدم را به صورت صحیح دنبال کنیم، قادر خواهیم بود تا استرسی که درون ما ایجاد شده را به بیرون از بدن خود فرستاده و کیفیت صدای خود را بهبود بخشیم. این کار قدرت صدای ما را افزایش داده و تاثیر کلمات را بیشتر می‌کند.

زمانی که فردی تحت فشار و استرس باشد، الگوهای تنفسی او تغییر می‌کنند. هنگامی که ماهیچه‌ها منقبض می‌شوند، شش‌ها نمی‌توانند از تمام ظرفیت خود استفاده کنند؛ یا هنگامی که فردی عصبی و دچار اضطراب می‌شود، معمولاً در ناحیه گردن و ریه فشار

احساس می‌کند. هنگامی که این مساله اتفاق می‌افتد، میزان تنفس افزایش یافته و هوای زیادی استنشاق می‌شود. اما به دلیل تنفس سریع، دم و بازدم به اندازه کافی طول نمی‌کشد. این موارد فن بیان را تحت تاثیر قرار می‌دهند.

استفاده از تمام ظرفیت شش‌ها باعث می‌شود که تنفس میزان صدا را حفظ کرده و آن را قوی، پر انرژی و بهتر کند. این کار به افرادی که صدای نازک دارند و یا کسانی که نسبت به شنیده نشدن صحبت‌های خود هراس دارند، کمک شایانی می‌کند و فن بیان آن‌ها را بهبود می‌بخشد. کنترل حجم صدا در دیافراگم صورت می‌گیرد، نه در گلو. در نتیجه تنفس با بیشترین حجم، کنترل بیشتر صدا را امکان‌پذیر می‌کند.

نفس عمیق بکشید و با استفاده از الگوهای تنفسی مناسب، گام اول را در این راه محکم بردارید. اگر به جای تنفس دیافراگمی، از راه سینه و سطحی تنفس داشته باشید، صدایتان ضعیف‌تر و وحشت‌زده به نظر می‌رسد، همچنین این کار می‌تواند باعث کشش غیرضروری تارهای صوتی شود. وقتی اضطراب و استرس دارید یا وحشت‌زده هستید شاید کمی سخت باشد یادتان بماند نفس عمیق بکشید، اما نفس‌های آرام، عمق صدایتان را بهبود می‌بخشد و به شما کمک می‌کند مطمئن‌تر به نظر برسید.

تنفس منظم و عمیق اثر آرام بخشی و درمانی نیز دارد، زیرا باعث کاهش فشار و تمدد اعصاب می‌شود. افرادی که آرامش دارند، تعادل و اعتماد به نفس بالایی دارند. کاهش فشار فیزیکی، استرس ذهنی را کاهش می‌دهد و ذهن را برای خلاقیت بیشتر آماده می‌کند.

طبق مراحل زیر می‌توانید به تمرین تنفس برای تقویت فن بیان بپردازید:

- گام اول: در وضعیت راحتی بایستید به طوری که پاها از هم فاصله داشته و به زانوها و کمر فشاری وارد نشود. در این وضعیت صاف بودن ستون فقرات، تعادل سر و رهاسازی ماهیچه‌ها را حفظ کنید؛

- گام دوم: تنفس دم و بازدم را با شمارش یک تا سه انجام دهید؛

- گام سوم: سعی کنید که شانه‌ها هنگام تنفس از همدیگر فاصله نگیرند. از طریق بینی خود نفس بکشید و از دهان خود هوا را خارج کنید. به صورت آگاهانه تنفس خود را تا پر شدن شش‌ها ادامه دهید؛

- گام چهارم: کف دست را مقابل شکم خود قرار دهید تا حرکت آن احساس شود. هنگام خارج کردن هوا، به آرامی به دست خود فشار بیاورید.

و در آخر این تمرین را چند بار انجام دهید. با توجه به شرایطی که بعد از چند روز از انجام این تمرین به دست آورده‌اید، مقدار شمارش تنفس خود را به تدریج از سه به چهار، پنج و شش برسانید. سپس سعی کنید تا شمارش ده، جریان این نوع تنفس را تمرین کنید. با این تمرین دیگر احساس "نفس نفس زدن" یا کمبود آن، هنگام سخنرانی و صحبت به شما دست نخواهد داد.

استفاده از زبان بدن

ما برای تقویت فن بیان می‌توانیم از تمام حس‌ها و بدن خود استفاده کنیم تا ارتباط موثرتری را نیز شکل دهیم. یکی از مهم‌ترین مواردی که در سخنرانی باید به آن توجه ویژه‌ای داشته باشید، زبان بدنتان است. زیرا مخاطب با توجه به حرکاتی که انجام می‌دهید به احساسات، میزان اعتماد به نفس و عزت نفس و تسلط شما به موضوع مورد بحث پی برده و شما را مورد قضاوت قرار می‌دهد.

وضعیت بدن ما، ارتباط چشمی، ژست و حالات صورت ما می‌تواند تفاوت زیادی برای انتقال و فهم پیام در مخاطب ما ایجاد کند. علاوه بر این‌ها هیچ‌وقت تاثیر افکاری که در حین سخنرانی به ذهن شما خطور می‌کند را دست کم نگیرید؛ چه بخواهیم و چه نخواهیم افکار ما در صحبت‌های ما انعکاس پیدا می‌کنند.

بنابراین زمانی که در حین سخنرانی و صحبت، مراقب حرکات بدن خود نباشید، بیش از اندازه حرکت کنید یا دست‌های خود را زیاد تکان دهید، اکسیژن کم آورده و نفس نفس خواهید زد. از طرف دیگر نیز ممکن است حرکاتتان تحت تاثیر وجود استرس و یا عصبانیت انجام شود و در نتیجه مخاطب به احساس شما پی نبرد.

بهتر است در جلوی آینه تمرین کنید و مراقب زبان بدن خود باشید. با این روش به خوبی می‌توانید حرکات خود را کنترل کرده و این جنبه از مهارت فن بیان خود را ارتقا دهید.

واضح صحبت کردن

باید همواره سطح دانش و زبان شنونده خود را در نظر داشته باشیم. بهتر است از کلمات پیچیده و سخت و عبارات و اصطلاحاتی که به ندرت استفاده می‌شوند و مخاطب ما معنی آن‌ها را متوجه نمی‌شود، استفاده نکنیم. فقط با صداقت و اعتماد می‌توانیم نظر شنونده را به خود جلب کنیم، نه با به رخ کشیدن دانش و کلمات عجیبی که می‌دانیم.

به گفته دیل کارنگی، نویسنده و سخنران آمریکایی، در کتاب آیین سخنرانی: "رایج‌ترین دلیل برای این موضوع که مردم نمی‌توانند واضح و روشن پیام خود را به دیگران برسانند این است که موضوع مورد بحث برای خودشان هم واضح و روشن نیست."

بدین ترتیب لازم است مطمئن باشید که آیا موضوعی که قرار است در مورد آن صحبت کنید را به خوبی متوجه شده‌اید یا نه. سپس هدف و جامعه مخاطبتان را تعیین کنید. با این کار به خوبی متوجه خواهید شد که چگونه باید صحبت کنید.

هر چه در رابطه با موضوع سخنرانی اطلاعات کمی داشته باشید، ترس و استرس ناشی از سوال پرسیدن مخاطبیتان به شما اجازه نمی‌دهد تا واضح و رسا صحبت کنید.

از بیان اصطلاحات تخصصی دوری کنید. بیان اصطلاحات تخصصی باعث می‌شود تا ذهن مخاطب روی آن کلمه قفل شود و از ادامه صحبت‌های خود باز بماند، از تصویرسازی ذهنی کمک بگیرید و به صحبت‌های خود تجسم بخشید. به یاد داشته باشید:

"یک بار دیدن، بهتر از صد بار شنیدن است." می‌توانید از نمودار، تصویر و یا فیلم برای درک بهتر صحبت‌های خود استفاده کنید.

صحبت‌های خود را با بیانی متفاوت دوباره تکرار کنید. این کار موضوع را واضح‌تر می‌کند، حتی برای انتقال بهتر مطالب، از مقایسه دو مورد مشابه و مرتبط با موضوع مورد بحث استفاده کنید. مواردی که برای مخاطبین شما قابل درک باشند،

تنها به بیان یک موضوع بپردازید و از این شاخه به آن شاخه پریدن، پرهیز کنید، و از همه مهم‌تر در متن سخنرانی خود از مثال‌ها و داستان‌های زیادی استفاده کنید.

با اعتماد به نفس صحبت کردن

فرض کنید فردی خود را اینگونه معرفی کند: "ا... سلام به همگی... اسم من، ا...، امینه." متأسفانه باید گفت کسی به ادامه این سخنرانی گوش نمی‌کند. این مثال نشان می‌دهد که چگونه نداشتن اعتماد به نفس به همه چیز لطمه می‌زند. احساس کنید حرفی که می‌زنید متعلق به خودتان است. با تمام اعتماد به نفسی که در دنیا وجود دارد، صحبت کنید. فرض کنید می‌خواهید با کاراته‌بازی، تعدادی بلوک محکم را بشکنید. اندکی تردید باعث می‌شود به جای بلوک‌ها دست شما بشکند.

دوری از تکیه کلام‌ها

همه ما زمانی که در حال صحبت کردن هستیم و کلمات را به یاد نمی‌آوریم، از تکیه کلام‌هایی مانند "ااااااااا، امممم، اومممم، مثلا، برای مثال و غیره" استفاده می‌کنیم. استفاده از این کلمات جذابیت سخنرانی شما را کاهش می‌دهند و به مخاطب می‌فهماند که تمرکز و تسلط کافی برای ارائه مطالب ندارید.

به این تکیه کلام‌ها در اصطلاح "جا پر کن" هم می‌گویند. چرا که معمولاً زمانی به کار می‌روند که ذهن ما کلمه‌ای پیدا نمی‌کند و در حال جستجو برای پیدا کردن کلمه بعدی است که باید بر زبان بیاورد. پس برای پر کردن این زمان خالی، باید کلمه‌ای را جایگزین آن کند تا سکوت به وجود نیاید. شاید در نگاه اول این اتفاق، اتفاق خوبی به نظر بیاید، اما اگر کمی بیشتر به آن دقت کنیم، متوجه می‌شویم که نه تنها تکیه کلام‌ها برای ما مفید

نیستند، بلکه تکرار زیاد آن‌ها حوصله شنونده را هم سر می‌برد و ممکن است باعث ناراحتی و عصبانیت او شود. پس حتماً برای جذاب‌تر شدن صحبت‌ها و سخنرانی‌های خود، باید این تکیه کلام‌ها را حذف کنید.

تمریناتی وجود دارند که با انجام مکرر آن‌ها به راحتی می‌توانید استفاده از این تکیه کلام‌ها را حتی در مکالمات روزمره خود نیز کاهش دهید و به‌طور کلی کنار بگذارید که عبارتند از:

– تمرین اول: ابتدا در رابطه با موضوعی صحبت کنید و صدای خود را به‌طور کامل ضبط کنید. می‌توانید در حین صحبت با اعضای خانواده و یا جمع‌های دوستانه هم این کار را انجام دهید. سپس به صدای خود با دقت گوش دهید تا بدانید که معمولاً از چه تکیه کلام‌هایی استفاده می‌کنید. برای بار دوم که صدای خود را ضبط کردید، یک کش به مچ دست‌تان ببندید و با هر بار بیان آن تکیه کلام، کش را محکم بکشید. این کار به ذهن شما می‌فهماند که استفاده از این کلمه مساوی است با تنبیه. در نتیجه به مرور زمان از این تکیه کلام استفاده نخواهید کرد.

– تمرین دوم: سعی کنید در مواقعی که صحبت خود را فراموش می‌کنید و به دنبال کلمات می‌گردید، مکث کنید. سکوت خیلی بهتر از بیان تکیه کلام‌ها است. این تمرین به مرور زمان به شما کمک می‌کند تا شمرده شمرده صحبت کنید.

– تمرین سوم: سعی کنید هنگام سخنرانی عجله نکنید. همچنین آمادگی قبلی در سخنرانی نقش قابل توجهی در کاستن از تکیه کلام‌ها دارد.

اعتقاد به صحبت‌های خود

این نکته در مورد ارتباطی است که شما با موضوعی که در مورد آن صحبت می‌کنید برقرار کرده‌اید. باید خودتان چیزی که می‌گویید را باور داشته باشید. وقتی با اشتیاق صحبت

می‌کنید، مخاطبین تفاوت را حس می‌کنند. شاید این نکته کمی نامحسوس باشد اما در حقیقت وقتی در متن ارائه‌طین‌انداز شود، صدای سخنران قابل‌باورتر و متقاعدکننده‌تر به نظر خواهد رسید و این یکی از راه‌های تقویت قدرت بیان است.

برای این‌که بتوانید به مخاطب بفهمانید که به سخنان خود باور و اعتقاد کافی دارید:

- صحبت‌های خود را در ابتدا با صدایی رسا و مطمئن شروع کنید،
- در صدای خود شور و اشتیاق را بروز دهید،
- اتفاقاتی که برایتان در طول مسیر رخ داده را تعریف کنید،
- مثال‌ها و داستان‌های قابل‌درک بگویید.

پرهیز از خودپرستی

مایک تایسون می‌گوید: باید در زندگی فروتن باشید، اگر فروتن نباشید، زندگی شما را فروتن می‌کند. برای تقویت این خصیصه می‌توانید خودتان را با افرادی احاطه کنید که بهتر از شما هستند. می‌توانید از همجواری با آن‌ها درس‌های زیادی بگیرید که از روش‌های دیگر، آموختن این درس‌ها امکان‌پذیر نیست و مهارتتان را ارتقا دهید. در کلاس‌ها و کارگاه‌هایی شرکت کنید که از افرادی تشکیل شده است که در حرفه خود از شما بهتر هستند. به تجربیات آن‌ها گوش کنید، ممکن است سخت باشد اما قطعاً به بهتر شدن کمک می‌کند.

سخنرانی برای جمع و یا حتی یک فرد، کاری تیمی است و لازمه موفقیت در انجام هر کار تیمی، وجود همکاری متقابل است.

برخی از افراد گمان می‌کنند که بهترین و کامل‌ترین اطلاعات را در اختیار دارند و هیچ کس در سطحی نیست که بتواند با آن‌ها هم‌صحبت شود. این رفتار به کلی اشتباه است. بنابراین زمانی که برای جمعی صحبت می‌کنید، بدون در نظر گرفتن موضوع سخنرانی، نباید خود را جدا از مخاطب تصور کنید.

به عنوان مهم‌ترین شاخصه تکنیک‌ها و راه‌های تقویت فن بیان، به یاد داشته باشید در بیان سخنان خود و یا حتی تعریف کردن یک خاطره، هرگز خود محور نباشید و در حین صحبت با دیگران تعامل مناسب برقرار کنید.

بنابراین در طول مدت سخنرانی، از مخاطبین کمک بگیرید و حتی‌الامکان از آن‌ها دعوت کنید تا به روی سن در کنار شما قرار گیرند.

راه دیگر نیز این است که از سن، پایین بیایید و در بین مخاطبین به صحبت‌های خود ادامه دهید. این کار هم‌رنگی و صمیمیت شما را به مخاطب ثابت می‌کند. همچنین پیشنهاد می‌شود که در حین صحبت از افعال جمع و ضمیر "ما" به جای ضمیر "من" استفاده کنید.

متن سخنرانی را به گونه‌ای بنویسید که در آن از خودتان تعریف نکرده باشید. حتی لازم نیست به تمام موفقیت‌هایی که در زندگی به دست آورده‌اید، اشاره کنید و رزومه ارائه دهید. فراموش نکنید که جایگاه سخنرانی با جایگاه مصاحبه شغلی متفاوت است. اگر قصد دارید بخشی از رزومه خود را بیان کنید، بهتر است در حین تعریف داستان و یا مثال به آن اشاره کنید.

مراقبت از صدای خود

هنگام سخنرانی، برخلاف یک نوازنده گیتار یا پیانو، ابزار شما بدنتان است. نوازنده‌های حرفه‌ای ساز خود را با وسواس تمیز، از آن محافظت، قطعات شکسته‌اش را تعمیر و در جای خوب و راحتی نگه‌داری می‌کنند.

شما به‌عنوان سخنران چگونه با ابزار کارتان رفتار می‌کنید؟ برای نگه‌داری، مراقبت و حفاظت از طراوتش چه کارهایی انجام می‌دهید؟

به‌طور کلی سعی کنید با صدای خود مهربان باشید تا بتوانید فن بیان خود را بهبود بخشید. کارها و رفتارهایی وجود دارند که به تارهای صوتی شما آسیب وارد می‌کنند و در نتیجه

صدایتان را از بین می‌برند. کارهایی از قبیل سیگار کشیدن، جیغ زدن، خوردن غذاهای تند و غیره.

برای حفاظت از صدای خود نکات زیر را نیز باید رعایت کرد:

- زیاد آب بنوشید: حتما با فواید نوشیدن آب آشنا هستید. اگر در طول روز قهوه، نوشابه یا نوشیدنی‌های الکلی بنوشید، ممکن است تارهای صوتی شما رطوبت لازم برای تولید بهترین صدای ممکن را نداشته باشند. یک بطری کوچک آب را پر کنید و مرتب از آن کم کم بنوشید. این امر به کیفیت صدا کمک بسیاری می‌کند. شاید این مقدار آب زیاد به نظر برسد اما باید بدانید اغلب مردم کم تر از حد مورد نیازشان آب می‌نوشند.

- از فریاد زدن پرهیز کنید: فریاد زدن می‌تواند باعث کشیده شدن تارهای صوتی شود و صحبت کردن را برایتان مشکل کند. همچنین فریاد زدن می‌تواند منجر به گره‌های صوتی و برآمدگی تارهای صوتی شود.

- خواب کافی داشته باشید: حداقل ۷ ساعت در شب بخوابید. یک صدای خسته، بد به نظر خواهد رسید. همچنین خستگی برای صدا مضر است.

- زمزمه نکنید: این کار برای صدا مشکل ایجاد می‌کند و باعث کشیدگی تارهای صوتی می‌شود.

توجه به وضع نشستن یا ایستادن

طرز نشستن یا ایستادن هم می‌تواند سخنرانی شما را تحت تاثیر قرار دهد. صاف ایستادن یا نشستن به شما اجازه می‌دهد به خوبی نفس بکشید و صدایتان قدرت و وضوح بیشتری داشته باشد. اگر شانه‌ها به هم نزدیک باشد و قوز کرده باشید، بخش بزرگی از قدرت بالقوه صدای خود را از دست می‌دهید.

اگر قبل از صحبت کردن احساس اضطراب یا استرس می‌کنید، یک لحظه نحوه ایستادن خود را تغییر دهید. انجام این کار می‌تواند اعتماد به نفس شما را افزایش و سطح اضطراب را کاهش دهد.

یکی از محبوب‌ترین ژست‌ها ژست ابرقه‌رمان است: دست‌های خود را روی باسن قرار دهید، چانه را بالا نگه دارید و سینه را به سمت جلو بیاورید.

گرم کردن صدا

شاید باورتان نشود اما یک قهرمان دوی سرعت المپیک، قبل از اینکه سعی کند رکورد دنیا را جابه‌جا کند، حداقل ۳ ساعت را صرف گرم کردن تمام اعضای بدنش می‌کند. داشتن آمادگی یک ضرورت است.

برای تقویت قدرت بیان خود هر روز صبح را با گرم کردن صدایتان شروع کنید. ماهیچه‌های گردنتان را شل کنید. برنامه‌هایتان را به ترتیب اجرا کنید. یکی از تمرین‌هایی که برای گرم کردن تارهای صوتی می‌توانید انجام دهید ارتعاش لب‌ها با عبور هوا از بین آنهاست. برای آشنایی با این تمرین ویدئوهای Lip Roll را در اینترنت جستجو کنید. علاوه بر این، هر روز صبح ۵ دقیقه را به آماده کردن صدایتان اختصاص دهید. این روش به‌طور شگفت‌انگیزی برای صدا و سلامتی شما خوب و مفید است.

کنترل حجم صدا

باید به گونه‌ای صحبت کنید که مخاطبین به راحتی و بدون زحمت بتوانند صدای شما را بشنوند. چه زمانی که برای یک نفر صحبت می‌کنید و چه در جمعی بزرگ، صدای شما باید واضح و رسا به گوش همه برسد.

باید تلاش کنید که از یکنواخت صحبت کردن نیز خودداری کنید. به این معنی که در طول صحبت‌های خود نکات مهم را با صدای اندکی بلندتر بیان کنید تا بتوانید توجه مخاطب را به خود جلب کنید.

برای این که بتوانید حجم صدای خود را کنترل کنید و از فریاد زدن و آرام صحبت کردن جلوگیری کنید، تمرین پرتاب صدا را انجام دهید. به این معنی که در گوشه‌ای از اتاق بنشینید و افرادی را تصور کنید که در فاصله‌های متفاوتی نسبت به شما نشسته‌اند. سپس

سعی کنید به گونه‌ای صحبت کنید که صدای شما به گوش فردی که در دورترین نقطه نشسته هم برسد.

برای این که بتوانید از حجم صدای خود مطمئن شوید، پیشنهاد می‌شود گوش‌های خود را در نقاط مختلف اتاق، در حالت ضبط قرار دهید و از یک نقطه ثابت صحبت کنید. با گوش کردن صدای ضبط شده، بهتر می‌توانید از حجم صدای خود مطمئن شوید.

مدیریت استرس

یکی از بهترین راه‌ها و روش‌های افزایش و تقویت مهارت فن بیان، مهارت مدیریت استرس و اضطراب است. اگر بتوانید استرس خود را کنترل کنید بدون شک ارائه خوبی داشته، از لرزش صدای خود جلوگیری کرده و مطالب را فراموش نخواهید کرد. برای این امر، قبل از سخنرانی حرکات کششی انجام دهید و در حین سخنرانی نفس عمیق بکشید و آب بنوشید.

همچنین می‌توانید از روش‌های دیگر کاهش استرس مانند ورزش کردن، داشتن خواب کافی، تغذیه مناسب، یوگا و نظایر آن‌ها نیز استفاده کنید. تمرینات ورزشی و اهمیت دادن به سلامت جسم علاوه بر اینکه برای آرامش ذهن مفید هستند اعتماد به نفس را نیز افزایش می‌دهند و احساس اضطراب را تا حد زیادی می‌توانند از بین ببرند.

متأسفانه ما به علت ترسی که داریم که شاید نتوانیم خوب صحبت کنیم و مورد تمسخر واقع شویم، همیشه کمتر از دیگران صحبت کرده و به همین علت بدون آنکه خودمان متوجه قضیه شویم روز به روز کیفیت صحبت کردن ما ضعیف‌تر می‌شود. پس تنها راه مقابله با این ترس و مدیریت استرس ناشی از آن این است که خود را در معرض سخنرانی قرار دهیم؛ به این شکل ترس شما بر اثر مرور زمان از بین می‌رود.

تمرین شنیدن خود

گاهی برای آنکه بتوانید ایرادات خود را برطرف کنید نیاز است آنچه را که می‌گویید خودتان نیز به عنوان یک مخاطب بشنوید؛ برای این کار صدایتان را ضبط و به آن گوش

کنید. ممکن است در دفعات اول از صدایتان خوششان نیاید که این موضوع کاملاً طبیعی است و به مرور زمان و با برطرف کردن اشکالات از بین خواهد رفت. تمرین شنیدن یکی از تمرین‌هایی است که نیاز به تکرار و تمرین زیادی دارد پس نباید توقع داشته باشید که همان بارهای اول صدایتان بهتر شود و بی اشکال صحبت کنید. برای افزایش اعتماد به نفس و کمبود اضطراب نیز این تمرین را می‌توانید انجام دهید با این تفاوت که به جای ضبط صدا از خودتان هنگام صحبت کردن فیلم بگیرید. اگر به جای ضبط کردن صدا، فیلم بگیرید می‌توانید مواردی مانند حرکات دست، حرکات صورت و نوع ایستادنتان را نیز مورد بررسی قرار دهید و ایرادات آن را برطرف نمایید. در این تمرین می‌توانید مواردی از قبیل تن صدا، تلفظ و نوع ادای کلمات، میزان تسلط روی متن، سرعت صحبت کردن و غیره را بررسی و ایرادات آن را برطرف کنید.

با قدرت آغاز کردن

فرقی نمی‌کند که برای چه کسانی و در کجا صحبت می‌کنید، در هر صورت باید سخنان خود را مقتدرانه آغاز کنید. اگر از همان ابتدای کار آهسته صحبت کنید مرتکب اشتباه بزرگی شده‌اید چرا که دیگر امید چندانی به تغییر آن نمی‌توان داشت و خطر یکنواختی صدا و خسته کننده شدن صحبت‌هایتان برای مخاطبین به وجود خواهد آمد. دلیل این اتفاق این است که اگر آرام صحبت کنید هنگامی که می‌خواهید به صدایتان قدرت دهید حس می‌کنید که در حال انجام دادن یک کار عجیب و نامعقول هستید و به همین دلیل از این کار منصرف می‌شوید. بنابراین از همان اول با صدای بلند، رسا و پر انرژی صحبت کنید؛ این کار اعتماد به نفستان را بالا برده و اجازه نمی‌دهد تا رفتارها و احساسات منفی در شما شکل بگیرد. البته منظور از مقتدرانه صحبت کردن فقط بلند صحبت کردن نیست بلکه باید توجه داشته باشید که هنگام صحبت کردن سست و بی رمق صحبت نکنید.

مهارت ارتباط چشمی در فن بیان

تعداد زیادی توصیه وجود دارد که چشم‌های خود را موقع سخنرانی چگونه حرکت دهید. به کجاها نگاه کنید و به کجاها نگاه نکنید. مثلث طلایی و مربع نقره‌ای و شش ضلعی پلاتینیومی و صفحه هدف و انواع اصطلاحات، بخش مهمی از کتاب‌های فن بیان و سخنرانی را در اختیار دارند. حتی در یک جمع کوچک چند ده نفری هم، همیشه دو یا سه نفر انسان مثبت پیدا می‌کنید. کسانی که حتی وقتی غلط هم صحبت کنید، به شما لبخند می‌زنند. کسانی که با شما احساس همدلی می‌کنند و به شدت مراقب هستند که هر بار نگاهشان می‌کنید لبخند بزنند تا روحیه بگیرد. اگر چنین مخاطبینی در میان مخاطبین وجود داشته باشد، این افراد را بی‌تردید می‌توان مخاطبین طلایی دانست. در همان دقیقه‌های اول به سادگی می‌توانید آنها را کشف کنید. حتماً گاه و بی‌گاه به آنها نگاه کنید و اجازه دهید با نگاهشان از شما حمایت کنند.

اگر در میان جمع دوستانی دارید، حتی قبل از شروع سخنرانی می‌توانید به آنها یادآوری کنید که چنین نقشی داشته باشند. کافی است به آنها بگویید که روی لبخند حمایت آنها حساب می‌کنید. این هم شکلی از حمایت اجتماعی است و مطمئناً دوستانان هم از اینکه چنین فرصتی دارند خوشحال خواهند شد.

زبان بدن

زبان بدن گاهی از هزاران کلمه گویاتر و واضح‌تر است. به همین دلیل است که برای داشتن یک فن بیان خوب باید به این حوزه توجه خاص و ویژه‌ای داشته باشید. اگر سخنان شما با حرکات بدنی شما در تضاد باشد، قطعاً اثربخشی آن کاهش پیدا خواهد کرد و مخاطب نیز علاقه‌ای به شنیدن آن نشان نخواهد داد.

در واقع شما با زبان بدن خود این مطلب را به مخاطب بیان می‌کنید که من به تو اعتماد دارم یا ندارم، تو را قبول دارم یا ندارم، تو آدم خوبی هستی یا نیستی و غیره. پیام‌های بسیار دیگری هم می‌توانید به دیگران به وسیله زبان بدنتان انتقال دهید.

به همین دلیل است که بر روی تقویت این حوزه اصرار داریم و آن را یکی از اصول بسیار تاثیرگذار و قوی برای تقویت مهارت‌های فن بیان می‌دانیم. در بخش‌های دیگر کتاب راجع به این تکنیک صحبت شده است.

دایره واژگان و بداهه‌گویی

کسانی که از دایره واژگان بالایی برخوردار هستند، اغلب در استفاده از کلمات دچار مشکل نمی‌شوند و می‌توانند در هر موقعیتی متناسب با همان شرایط جمله‌بندی‌های خوبی را ارائه داده و صحبت کنند. بنابراین فردی که خواهان تقویت مهارت فن بیان خود است، باید این نکته را بداند که دایره واژگان یکی از نکات اثرگذار در بیان شماسست و کسانی که دایره واژگان خوبی دارند معمولاً بداهه‌گویانی قوی هستند. آن‌ها می‌توانند در هر لحظه به سرعت کلمات را در ذهن خود کنار هم بچینند و جمله‌ای را بر زبان بیاورند. به همین علت است که بداهه‌گویی در کلام آن‌ها بیشتر از سایرین به چشم می‌خورد. در نقطه مقابل، افرادی وجود دارند که دایره واژگان مناسبی نداشته و معمولاً زمانی که می‌خواهند صحبت کنند چند لحظه مکث می‌کنند تا بتواند کلمات را کنار هم بچینند و حرفی برای گفتن داشته باشند.

بنابراین باید به تقویت دایره واژگان خود و گسترده کردن آن توجه ویژه‌ای داشته باشید. از جمله راه‌های ارتقای دایره واژگان می‌توان به موارد زیر اشاره کرد:

- خواندن کتاب و متون ادبی
- دقت کردن به هر آنچه می‌شنوید
- استفاده از واژگان جدید در مکالمه روزمره

تمرین بلندخوانی

در این تمرین شما باید بلند بلند کتاب یا هر متن دیگری را بخوانید. نکته مهم و تاثیرگذار در این تمرین رعایت لحن مناسب هر جمله می‌باشد. دقت داشته باشید سرعت ادای

کلمات در این تمرین باید رعایت شود و هر بخش را با سرعت مناسبی بخوانید و به پایان برسانید. طبیعی است منظور از بلند خوانی فریاد زدن و فشار آوردن به حنجره نیست، طوری بخوانید که گویی برای جمعی در حال سخنرانی کردن هستید.

تمرین تندگویی

برای انجام این تمرین نیاز نیست جای خاصی باشید؛ در هر مکانی که حضور دارید شروع کنید به انتخاب یکی از اشیای اطرافتان و بدون اینکه فکر کنید ۳ دقیقه در مورد آن صحبت کنید. صحبت شما باید بدون مکث و در تندترین حالت ممکن باشد. نکته مهم این است که در این تمرین اصلا با معنی بودن جملات اهمیتی ندارد و چیزی که حائز اهمیت است تند تند صحبت کردن شما بدون وقفه پیرامون آن چیز است. اگر در ابتدا حرفی به یادتان نیامد به ذهن خود فشار بیاورید تا جمله را بر سر زبان شما بیاورد. بدون شک انجام مستمر این تمرین فن بیان بهتری را برای شما به همراه خواهد آورد.

تمرین ربط دادن کلمات بی ربط

در این تمرین باید سه کلمه بی ربط را انتخاب کنید مانند: دمپایی، آسمان، قرمه سبزی! کار شما این است که در مورد این کلمات صحبت کنید و آن‌ها را به شکلی خلاقانه به هم وصل کرده و بین آن‌ها ارتباط برقرار کنید. هر چه قدر این کار را بهتر انجام دهید خروجی این تمرین که همان تقویت فن بیان شما است بیشتر ملموس خواهد بود. شما می‌توانید این تمرین را به شکل یک بازی هم با اطرافیانتان انجام دهید و به علت مفرح بود آن لحظات خوشی را با عزیزانتان بگذرانید.

تمرین تغییر لحن

شما در این تمرین باید یک جمله را انتخاب کنید و آن را با لحن‌های مختلف بخوانید. مثلا جمله من هوای بارانی را دوست دارم را به صورت خبری، پرسشی، تعجبی، شگفت زده و غیره بخوانید.

اگر این تمرین را به خوبی انجام دهید و بتوانید لحن کلام خود را تقویت کنید به شدت می‌توانید در تاثیرگذاری روی دیگران و قانع کردن آنها موفق باشید.

جملات تمرینی فن بیان

یکی دیگر از راه‌های تقویت فن بیان تکرار جملاتی است که کمی سخت‌تر تلفظ و خوانده می‌شوند. با تکرار و بالا بردن سرعت خواندن این جملات، علاوه بر تقویت ماهیچه‌های دهان، مغز خود را نیز ورزش می‌دهید تا به تلفظ صحیح کلمات سخت و هم منخرج عادت کرده و در جای خود به خوبی از آن‌ها استفاده کند.

دقت داشته باشید که خطای ادراکی شما باعث کم اهمیت جلوه دادن این جملات نشود و تا می‌توانید در وقت‌های آزاد خود این جملات را تکرار کنید.

"افسر ارشد ارتش اتریش"

"لای رولت رنده لیمو رفته"

"سه سیر سرشیر سه شیشه شیر"

"چه ژست زشتی"

"به نام وجودی که وجودم از وجود پر وجودش به وجود آمده است"

"کانال کولر تالار تونل"

"سپر عقب ماشین جلویی زد به سپر جلو ماشین عقبی"

دقت داشته باشید اگر شما در دفعات ابتدایی نتوانستید به خوبی این تمرین را انجام دهید هیچ اشکالی ندارد. بر اثر تکرار مداوم، بدون شک شما در خواندن این جملات مسلط خواهید شد. هرچه این کلمات کنار هم چیده شده را سریع‌تر و صحیح‌تر بخوانید، این تمرین را بهتر انجام داده و روی تقویت فن بیان شما تاثیر مثبت خواهد گذاشت.

فصل سی و دوم

تحلیل سخنرانان مطرح دنیا

در این بخش به معرفی و تحلیل نکات کلیدی سخنرانان مطرح دنیا می‌پردازیم:

۱. تحلیل سخنرانی گاندی

مهاتما گاندی به‌عنوان یکی از بزرگترین سخنرانان جهان شناخته شده است. گاندی فردی بود که با این که صدایی بسیار آرام داشت اما با همین صدا، دنیا را تکان داد. روش و سبک سخنرانی گاندی واقعا نوین بود. البته جالب است بدانید که از ابتدا به این سبک نبود که در ادامه توضیح می‌دهیم.

اولین تجربه سخنرانی گاندی

نگاهی بیندازیم به اولین تجربه جالب سخنرانی گاندی که جلسه گیاه‌خواران در رستورانی در لندن بود. تصمیم گرفته شده بود که گاندی که در آن زمان دانشجوی حقوق بود؛ درخصوص مزایای گیاه‌خواری سخنرانی کند. گاندی خودش را آماده کرده بود؛ اما وقتی نوبت سخنرانی او رسید دچار ترس و اضطراب شدیدی شد. گاندی فقط توانست یک خط از سخنرانی خود را ارائه کند و بقیه صحبت را یکی دیگر از اعضای گروه از نوشته‌های او ادامه داد. همین جا می‌توانید یک درس بزرگ بگیرید که لازم نیست از ابتدا عالی باشید، بلکه چیزی که مهم است شروع کردن، ممارست و پشتکار است.

اشتیاق و اعتبار

گلندی فهمیده بود که موانع باعث ایجاد تغییرات می‌شوند. او به کار خود که ایجاد هند مستقل بود علاقه شدیدی داشت. توانایی او در برقراری ارتباط به روش‌های مختلف، او را به یک سخنران فوق‌العاده تبدیل کرده بود. مردم پیرو و دنباله‌روی او بودند حتی زمانیکه از او هیچ اثری نبود.

مکانی که جلسات عمومی گاندی برگزار می‌شد در کنار رود کاتجوری در کوتاک بود و او به زبان هندی صحبت می‌کرد. طبق گزارشات هزاران نفر در جلسات او حاضر می‌شدند علیرغم اینکه همه حاضران متوجه صحبت او نمی‌شدند. در واقع او به قلب شنوندگانش با اشتیاق و صدای آرام و مطمئنش که طنین بلندی داشت، دست پیدا کرد.

شنونده هم‌درد

گاندی فردی نبود تا حرف‌هایی بزند که مخاطبین دوست دارند بشنوند؛ بلکه افکاری که او بیان می‌کرد کاملاً با افکار و گفتار خیلی از مردم در تضاد بود. برخی دلیل موفقیت گاندی را شنونده هم‌درد و خوب بودن می‌دانند.

۲. سبک سخنرانی استیو جابز^۱

بسیاری از افراد، استیو جابز، موسس شرکت اپل را به‌عنوان یک ایده پرداز خلاق یا یک مدیر موفق می‌شناسند، اما حقیقتاً به موضوع فن بیان و سخنرانی او کمتر پرداخته شده، موضوعی که در موفقیت وی سهم به‌سزایی داشته است.

سخنرانی‌های استیو جابز الگوهای فوق‌العاده‌ای برای رونمایی از محصول هستند. او در ابتدای سخنرانی خود از یک سوال استفاده می‌کرد. شوخی و طنز خمیرمایه سخنرانی‌های استیو جابز بود. کلماتی که در سخنرانی به کار می‌برد همگی ساده و گیرا بودند نه کلمات تخصصی و دشوار.

^۱ استیو پال جابز (به انگلیسی: Steven Paul Jobs) کارآفرین، مخترع، بنیان‌گذار و مدیر ارشد اجرایی شرکت رایانه‌ای اپل و یکی از چهره‌های پیشرو در صنعت رایانه بود.

استیو جابز یک فرد فوق‌العاده در زمینه سخنرانی است و با تمام وجود، به جمله‌ای که خودش گفته عمل کرده است: "نحوه ارائه هر چیز اهمیت آن را مشخص می‌کند." در ادامه به بررسی نکاتی از تحلیل سخنرانی استیو جابز می‌پردازیم:

سبک محاوره‌ای

یکی از ویژگی‌های متمایز استیو جابز سبک محاوره‌ای سخنرانی‌اش بود. جمله "استفان وزنیاک و من اپل را تاسیس کردیم" را با جمله "استفان وزنیاک و من اپل را استارت زدیم" مقایسه کنید.

جمله اول رسمی است و دو مؤسس شرکت که اپل را تاسیس کردند مجسم می‌شود. جمله دوم محاوره‌ای است و دو دوست صمیمی مجسم می‌شود. استیو جابز سبک محاوره‌ای را انتخاب کرد و این انتخاب هوشمندانه‌ای بود؛ مخصوصاً که این جمله در سخنرانی فارغ‌التحصیلی جمعی از دانشجویان بود.

جملات و ساختار ساده توأم با داستان‌گویی

استیو جابز در مراسم فارغ‌التحصیلی دانشجویان دانشگاه استنفورد، مخاطبینش را در مدت زمان ۱۵ دقیقه با جملات ساده به بهترین شکل راهنمایی کرد. سخنرانی خود را آمیخته با سه داستان کرد. داستان‌گویی یکی از مهارت‌های یک سخنران حرفه‌ای است که مخاطب را درگیر صحبت می‌کند. داستان اول ارتباط اتفاقات مختلف در زندگی بود. داستان دوم درباره دوست داشتن و از دست دادن است. نهایتاً سومین داستان درباره مرگ بود. خبری از جملات غیرقابل فهم و واژگان تخصصی در سخنرانی نبود.

مکث و سکوت طلایی

استیو جابز مکث‌های موثری را قبل و بعد از نکات کلیدی داشت که به مخاطبین فرصت می‌داد نکات موردنظر او را هضم کنند. برای مثال داستان اولش را با ارجاع آشکار به یک شعر به پایان رساند که به دنبال آن شش ثانیه سکوت کامل حکم‌فرما شد.

استفاده از تضاد

استیو جابز از جنبه‌های زیادی در سخنرانی استفاده می‌کند که بسیار قابل توجه و هوشمندانه است. تضاد که یکی از اشکال مورد استفاده در سخنرانی است در جای دقیق خودش، اغلب در ساختاری موازی استفاده می‌شود. استیو جابز به خوبی بارها از این مثال‌ها استفاده کرده است. به دو نمونه توجه کنیم.

"نمی‌توانید وقایع را با نگاه به آینده به یکدیگر مرتبط کنید، فقط می‌توانید با نگاه به گذشته آنها را به هم ربط دهید."
"مرگ بهترین دستاورد زندگی است."

ساده سازی محتوا

استیو جابز پیچیده‌ترین محصولات و جزئیات آنها را در خلاصه‌ترین شکل ممکن بیان می‌کرد. تکنیک اصلی او ساده‌سازی محتوا بود. محصولات شرکت او همیشه جزء اولین‌ها بودند؛ بنابراین استیو جابز کار سختی برای معرفی آنها داشت. با این وجود او به خوبی محصولاتش را ساده‌سازی و برای عموم تعریف می‌کرد. مثلاً به جای اینکه بر پیچیدگی‌های آن تاکید کند، بر مزایایی که برای مخاطبین دارد تاکید می‌کرد. از راحتی، آسانی و از سهل شدن زندگی سخنرانی می‌کرد.

ارتباط برقرار کردن با مخاطبین

اگر چه هدف استیو جابز از برگزاری جلسات، معرفی محصول فروش یک تکنولوژی بود، اما او همیشه سخنرانی‌هایش را با یک رابطه احساسی با حضار شروع می‌کرد. یک راه بسیار مؤثر در جلب توجه مشتریان احتمالی و درگیر کردن فکر آنان با محصول و یا خدمات، تصویرسازی ذهنی و القای این تصویر به مخاطبین است. روش استیو جابز برای ایجاد این تصویر ذهنی، قصه‌گویی بود. او برای مخاطبینش مثال‌های واقعی را به نمایش می‌گذاشت.

از طرف دیگر به جای اسلایدها کاری می‌کرد که مخاطبین بر روی خودش می‌خکوب شوند. به عبارتی مخاطبین نیامده بودند اسلاید ببینند. اگرچه اسلاید برای فهم بهتر مطالب به شدت تاثیرگذار است، اما اگر هدف از ارائه شما، نمایش اسلاید باشد، این کار را تنها با اینترنت هم می‌شود انجام داد یا حتی می‌شود آن‌ها را برای مخاطبین ارسال کرد. سبک اسلایدهای استیو جابز بسیار متمایز و عالی بود. یک اسلاید ساده تا توجه مخاطب را به خودش و محصول جلب کند.

۳. مقایسه سخنرانی استیو جابز و بیل گیتس

در همایش دنیای مک، بیل گیتس و استیو جابز هر دو یک سخنرانی ارائه دادند. هر دو از افراد موفق و مطرح هستند و سخنرانی‌هایی با تفاوت جالبی داشتند.

اگر درصدد تبدیل شدن به یک سخنران حرفه‌ای هستید به یاد داشته باشید که جملات کوتاه و تعداد کلمات کمتر بهتر است. ذهن مخاطب جملات را گم می‌کند. حتما تجربه کرده‌اید در یک کتاب که در حال مطالعه بودیم جملات که طولانی می‌شلند ذهن توان ارجاع دادن نداشت. در حقیقت ذهن سر و ته جمله را نمی‌تواند ارتباط دهد.

در سخنرانی استیو جابز حدودا ۱۰ کلمه در هر جمله بود ولی در سخنرانی بیل گیتس تقریبا ۲۱ کلمه در هر جمله. به‌طور کلی بیل گیتس تعداد کلمات بیشتری نسبت به استیو جابز در سخنرانی‌هایش دارد.

مورد بعدی عدم استفاده از واژگان دشوار و تخصصی است. البته استفاده از واژگان دشوار که برای عامه مردم ملموس نیست گاهی اجتناب ناپذیر است. مثل معرفی یک محصول با سیستم سخت‌افزارش. نکته جالب این است که استیو جابز حدود ۲ درصد و بیل گیتس حدود ۵ درصد از واژگان دشوار و تخصصی استفاده می‌کردند؛ یعنی بیل گیتس حدود دو برابر بیشتر از استیو جابز از واژگان دشوار استفاده می‌کند.

۴. تحلیل سخنرانی آدولف هیتلر

درست است که ما هیچ علاقه‌ای به عقاید هیتلر نداریم ولی هیتلر نحوه بیان و سخنرانی جالبی دارد. به عبارتی فارغ از این که آدولف هیتلر فرد خوب یا بدی بوده است؛ می‌توان گفت یک سخنران کاریزماتیک بود.

پروفسور بروس لوئیز، یکی از اساتید بزرگ فن بیان و سخنرانی در دانشگاه لیالتی اوهایو می‌گوید:

"من فصاحت، بلاغت و تاثیرگذاری عجیب سخنرانی سخنرانیان بزرگی مثل هیتلر و وینستون چرچیل را به کاریزمای آن‌ها نسبت می‌دهم."

هیتلر سخنران بزرگی بود. آن‌ها یاد گرفته اند که چطور کاریزمای خود را به مغز مخاطبین خود میخ کنند و آن‌ها را شیفته خود سازند.

صدای هیتلر

صدای هیتلر نوعی قدرت منحصر به فرد در خود داشت. اشتاینر، یکی دیگر از اساتید سخنوری آلمانی می‌گوید: "من در سال ۱۹۲۹ به دنیا آمدم. از چهار سالگی به یاد دارم در آشپزخانه می‌نشستم و به صدای هیتلر در رادیو گوش می‌دادم." اشتاینر ادامه می‌دهد: "توضیح دادنش کمی دشوار است؛ اما صدای هیتلر گویی هیپنوتیزم می‌کرد. به‌طور عجیبی می‌توانستید ژست‌های بدنش را از طریق رادیو درک کنید و او را کاملاً در نظر بیاورید. نمی‌توانم بهتر از این توصیفش کنم. اشارات و حرکات بدنش را گویی زیر نظر می‌گرفتید." موضوع دیگر شدت بیان و کوتاهی کلام هیتلر است. چنین سخنرانی‌هایی اگر طولانی باشند اغلب اثرگذاری خود را به شدت از دست خواهند داد.

فرآیند نوشتن متن سخنرانی توسط هیتلر

جوزف گوبلز، در خاطرات خود نوشته که هیتلر به نوشتن سخنرانی‌هایش علاقه وافری داشت و به‌طور متوسط هر سخنرانی را پنج بار ویرایش می‌کرد. او می‌گوید: هیتلر تا پاسی از شب به سختی مشغول نوشتن بود. چندین بار تمرین و تکرار می‌کرد، سه منشی داشت

که قبل از طراحی هر سخنرانی، متن هیتلر را می‌خوانند، تالیپ می‌کردند و اشکالات احتمالی را به او یادآور می‌شدند. برای هیتلر، سخنرانی‌ها چنان اهمیت داشتند که هرگز به کسی برای نوشتن سخنرانی‌هایش اعتماد نکرد و طراح اصلی سخنرانی‌ها، فقط و فقط خودش بود.

زبان بدن قدرتمند و آگاهانه

جورج اشتاینر، توضیح می‌دهد که: هیتلر مجبور بود روی ارائه‌هایش کار کند؛ اما می‌دانست که این تنها نیمی از پیام‌هایش را منتقل می‌کند؛ بنابراین کاملاً آگاهانه ساعت‌ها بر روی روش‌های درست زبان بدن، حرکت دست‌ها، نوع لحن و اینکه در چه جاهایی باید فریاد بزند، کار می‌کرد. او جزء افراد مهمی بود که به زبان گفتاری خود، زبان بدن را به خوبی اضافه کرد. در واقع حرکات بدن هیتلر کمی هم عجیب است! شاید اگر هر سخنران دیگری این حرکات را در حین سخنرانی خود انجام دهد، به نوعی فردی دیوانه تلقی شود زیرا این حرکات جوشیده از شخصیت یک سخنران نیست.

تمرین جلوی آینه

طبق خاطرات هاینریش هافمن، عکاس شخصی هیتلر که محرم اسرار و یکی از نزدیک‌ترین افراد به هیتلر بود می‌گفت: هیتلر در مقابل آینه سخنرانی خود را تمرین می‌کرد و من از ژست‌های او عکس می‌گرفتم و هیتلر به بررسی آن‌ها می‌پرداخت.

سوءاستفاده احساسی

آدولف هیتلر از جمله چهره‌های سیاسی بود که از احساسات و عواطف مردم سوءاستفاده می‌کرد.

۵. سبک ترامپ^۱

¹ Donald John Trump

دونالد جان ترامپ یک سیاستمدار آمریکایی است که بین سال‌های ۲۰۱۷ تا ۲۰۲۱ چهل و پنجمین رئیس‌جمهور ایالات متحده آمریکا بود.

کهنه کار^۱

معرفی خود به‌عنوان فردی دارای تجربه و سابقه

اقتدار و قدرت^۲

معرفی خود و سازمان خود به‌عنوان سازمانی دارای قدرت تخصصی، مالی و روابط

دوستانه^۳

سبک دوستانه با طرفداران و حامیان خود

چالشی^۴

با مخالفین و منتقدین خود

پرش و انحراف^۵

شروع یک بحث جدید بین بحث قبلی و بازگشت به بحث قبلی

تحسین^۶

تعریف و تمجید و قدردانی از دوستان خود و کسانی که کارهای مفیدی انجام داده‌اند

ایجاد حس خوب^۷

ایجاد احساس ارزش، غرور و افتخار در مخاطبین

غیرقابل درک^۸

واکنش‌های غیرقابل پیش‌بینی با مخالفین و افراد مقاوم

1 Veteran

2 Power

3 Friendship

4 Challenging

5 Jumping & Digression

6 Admiration

7 Make Perfect Sense

8 Incomprehensible

ترفندهای فروش^۱

استفاده از ترفندهای فروش و متقاعد سازی در تعامل، ارتباط و مذاکره با دیگران؛ مانند استفاده از بلوف و ابراز شرایط سخت برای دادن امتیاز بعدی و کوتاه آمدن و جذب طرف مقابل

۶. سبک مارتین لوتر کینگ در سخنرانی "رویایی دارم"

یکی از سخنرانی‌هایی که در برانگیختن واکنشی عاطفی در شنوندگان بسیار موفق بوده است، سخنرانی مارتین لوتر کینگ با عنوان «رویایی دارم» است. در این سخنرانی از فن بیان برای انتقال پیام ضرورت ایجاد فرصت‌های برابر برای تمام مردم استفاده می‌شود. بسیاری این سخنرانی را نمونه‌ای برجسته و موفق از سخنوری و تحریک احساسات می‌دانند.

در این سخنرانی، مارتین لوتر کینگ رویدادهای زمان خود را به بخشی از تاریخ آمریکا تبدیل می‌کند و با گفته‌های انجیل بر تراژدی موجود تاکید می‌کند.

مارتین لوتر کینگ ضرورت ایجاد تغییر را در سه جمله که در سراسر سخنرانی بارها تکرار می‌شوند، بیان می‌کند. او با جمله‌ی معروف "رویایی دارم" چشم‌انداز خود را برای آینده بیان می‌کند. او با نزدیک شدن به پایان سخنرانی، آرزو می‌کند که رویایش در سراسر کشور به واقعیت بدل شود و به این عبارت می‌رسد که: "بگذارید ناقوس آزادی به صدا درآید!" او در پایان سخنرانی، این عبارت را تکرار می‌کند که: "در نهایت آزادیم!" کینگ از بی‌عدالتی‌های بی‌رحمانه می‌گوید و مخاطبین را به تصور کردن دنیایی فرامی‌خواند که در آن از بی‌عدالتی خبری نیست. او با به‌کارگیری این عبارت‌ها و به‌تصویر کشیدن جهانی با فرصت‌های برابر برای همه، احساسات مخاطبین را برمی‌انگیزد.

¹ Salesmen's Trick

برایان تریسی¹

تریسی از مشهورترین نویسندگان کتاب‌های خودیاری است که بسیاری از کارهای خود را به صورت کتاب گویا ارائه داده است و در ایران هم طرفداران بسیار زیادی دارد. موضوع سمینارها و ارائه‌های او شامل رهبری، فروش، مدیریت مؤثر و استراتژی کسب و کار است. تریسی در سال ۱۹۴۴ در ونکوور کلنادا به دنیا آمد و هم اکنون رئیس هیات مدیره و مدیرعامل شرکت برایان تریسی اینترنتشنال است. او این شرکت را در سال ۱۹۸۴ در همان شهر ونکوور کانادا بنیان نهاد. این شرکت به ارائه خدمات مشاوره‌ای در زمینه رهبری، فروش، اعتماد به نفس، هدف‌گذاری، راهبرد، خلاقیت و روان‌شناسی موفقیت می‌پردازد. برایان تریسی پیش از تاسیس این شرکت به عنوان مدیر ارشد در یک شرکت ساخت و ساز مشغول به کار بود. او همچنین در زمینه فروش و بازاریابی، سرمایه‌گذاری، ساخت و ساز، واردات، توزیع و نیز مشاوره مدیریتی فعالیت داشته است. او تاکنون ده‌ها کتاب نوشته است.

¹ Brian Tracy

تریسی، هدف نهایی خود را کمک به دیگران عنوان کرده تا افراد بتوانند به اهداف خود دست یابند و از پتانسیل خود به طور کامل استفاده کنند. این موضوع قطعاً اساس یکی از بهترین سخنرانان انگیزشی در جهان را تعیین می‌کند.

دستاوردهای عمر او فوق‌العاده است، مشاوره برای تعداد زیادی کسب و کار، میزبانی تعداد زیادی سمینار و سال‌ها تحقیق در زمینه تجارت، اقتصاد، روانشناسی و فلسفه از دستاوردهای تریسی است. وبسایت او، وی را به خوبی معرفی کرده است:

"سخنگوی حرفه‌ای، بهترین فروشنده، کارآفرین و متخصص موفقیت."

یک جمله از برایان تریسی

"هیچ‌کس به اندازه کافی زنده نیست تا همه چیز را یاد بگیرد و یا از اول شروع کند. برای موفق بودن، ما قطعاً باید افرادی را پیدا کنیم که بهای آن را پرداخته‌اند تا چیزهایی را یاد بگیرند و تجربه کسب کنند. ما باید از آن‌ها یاد بگیریم تا به اهداف خود برسیم."

وین دایر^۱

وین دایر زاده ۱۹۴۰، نویسنده کتاب‌های خودیاری و سخنران انگیزشی آمریکایی بود. کتاب او با عنوان «چگونه شخصیت سالم‌تر بیابیم؟» در سال ۱۹۷۶ در حدود ۳۵ میلیون نسخه فروخت و جزء یکی از بالاترین فروش کتاب‌ها در تاریخ شد. دایر در سال ۱۹۸۷ به‌عنوان بهترین سخنران ایالات متحده شناخته شد. در سال ۲۰۱۱ مجله واتکینز وی را سومین انسان معنوی تاثیرگذار در دنیا معرفی کرد. دایر از ۱۹۵۸ تا ۱۹۶۲ در نیروی دریایی آمریکا بود. سپس مدرک خود را به‌عنوان مشاور دریافت کرد و در همین زمینه مدتی مشغول به کار شد. دایر سپس شروع به دنبال کردن سخنرانی انگیزشی کرده و سخنرانی‌های متعددی در سراسر آمریکا برگزار کرد و به یک نویسنده فوق‌العاده محبوب تبدیل شد.

جمله‌ای از وین دایر

¹ Wayne Dyer

"انتخاب با توست، می‌توانی بگویی: صبح به خیر خدا جان و یا بگویی: خدا به خیر کنه، صبح شده!"

جیم ران¹

جیم ران در سال ۱۹۳۰ در واشنگتن به دنیا آمد. او یک کارآفرین، نویسنده و سخنران انگیزشی بود. کارهای او تاثیر مستقیمی بر آفرینش و گسترش افراد دیگری که در صنعت رشد شخصی فعالیت داشتند. از قبیل آنتونی رابینز، مارک ویکتر هنسن، برایان تریسی و جک کنفیلد.

دستاوردهای عمر او فوق‌العاده است، ران تا سن ۲۵ سالگی هنوز هدف خاصی نداشت و مثل اکثر انسان‌ها، به بیراهه می‌رفت تا اینکه یکی از دوستانش او را به یک سمینار آموزشی از کارآفرینی به نام جان ارل شف دعوت کرد. پیام سخنران این همایش چنان در جیم اثر کرد که او بلافاصله دریافت که او هم راه و روش زندگی شف را می‌خواهد؛ بنابراین به سازمان فروش مستقیم شف پیوست و شف آموزش وی را بر عهده گرفت و در طول ۵ سال فلسفه‌های ساده و عمیق خود را به ران آموزش داد. به این ترتیب بعد از چندسال جیم ران به یکی از بهترین سخنرانان آموزشی دنیا تبدیل و الهام‌بخش افراد زیادی شد.

جیم ران تاثیرات زیادی بر جریان رشد فردی و موفقیت در آمریکا و بعد در دنیا داشت و اگر او را به همراه ناپلئون هیل از پدران علم روانشناسی موفقیت بدانیم اشتباه نکرده‌ایم. جیم ران معتقد است: هیچ اصول بنیادین جلدیدی وجود ندارد. حقیقت چیز جلدیدی نیست، بلکه پیر و کهنه است. شما باید به کسانی که می‌گویند: بیایید عتیقه‌های دست‌ساز مرا ببینید. شک کنید؛ چون اگر عتیقه است، تو نمی‌توانی آن را ساخته باشی.

جمله‌ای از جیم ران:

¹ Jim Rohn

"اگر برنامه و طرحی برای زندگی خود نداشته باشید، احتمالاً در برنامه دیگران برای رسیدن به اهدافشان قرار خواهید گرفت. آن موقع باید بنشینید و ببینید چه نقشه‌ای برایتان کشیده‌اند!"

تونی رابینز¹

رابینز مشهور به "سلطان انگیزه" در سال ۱۹۶۰ در خانواده‌ای نسبتاً فقیر در لس آنجلس به دنیا آمد. در سن ۱۷ سالگی ناچار شد از خانه برود و در ۲۲ سالگی در آپارتمان ۴۰ متری محقری، زندگی مجردی پرهرج و مرجی داشت. وی تحت تاثیر جیم ران که آن زمان از بهترین سخنرانان انگیزشی بود، شروع به کار کرد و ابتدا برای سمینارهای او تبلیغ می‌کرد؛ اما به زودی وی به قدری مشهور شد که نقل قول‌ها و جملاتش ورد زبان‌ها شده بود. او یکی از موفق‌ترین افراد ایالات متحده در زمینه بهبود عملکرد دیگران است.

ویدیوهایش در یوتیوب میلیون‌ها بار دیده شده و میلیون‌ها جلد از کتاب‌هایش به فروش رسیده است. جمله‌ای از تونی رابینز

"یکی از دلایلی که تعداد کمی از ما به آنچه می‌خواهیم می‌رسیم این است که هرگز تمرکز خود را روی هدفمان نمی‌گذاریم و هرگز قدرت خود را متمرکز نمی‌کنیم. بسیاری از مردم خود را طعمه زندگی قرار می‌دهند و تصمیم نمی‌گیرند که روی یک جنبه حیاتی از زندگی خود مسلط شده و تمرکز کنند."

آرنولد شوارتزنگر²

از اینکه نام اسطوره پرورش اندام دنیا را در این فهرست دیدید تعجب کردید؟ شاید بد نباشد بدانید آرنولد دوبار در سال‌های ۲۰۰۴ و ۲۰۰۷ از سوی مجله تایم به‌عنوان یکی از صد شخصیت بانفوذ دنیا انتخاب شده است. آرنولد در سال ۱۹۴۷ در اتریش به دنیا آمد. با

¹ Tony Robbins

² Arnold Schwarzenegger

وجود اینکه همه ما او را به‌عنوان یک ورزشکار حرفه‌ای می‌شناسیم، اما شخصیت قوی او الهام‌بخش مردم دنیا به‌ویژه ورزشکاران است.

شوارتزنگر در سن ۱۸ سالگی به مدت ۱ سال در ارتش اتریش خدمت کرد. خدمت در آن زمان برای تمامی مردان بالای ۱۸ سال الزامی بود. او همزمان با خدمت در ارتش همچنان با تمرینات ورزشی خود، رویاهای بزرگی را در سر می‌پروراند. در میانه خدمت، او مخفیانه از کمپ خارج شد تا در مسابقه آقای جوانان اروپا رقابت کند و در این مسابقات عنوان قهرمانی را از آن خود کرد. نظم و انضباط مثال زدنی آرنولد یکی از عوامل مهم در موفقیت او بود. مساله خارج شدن او از کمپ خدمتی، نشان می‌دهد که چقدر برای رسیدن به آرزو و رویای خود مصمم بود. این روزها او الهام‌بخش بسیاری از ورزشکاران بدنساز و یک منبع قوی انگیزه برای هر کسی است که بخواهد موفق باشد.

جمله‌ای از آرنولد

"زندگی برای من به‌طور پیوسته اشتیاق آور بوده است. زندگی فقط زنده ماندن نیست. بلکه بالارفتن، پیشرفت، مبارزه، موفقیت و شکست دادن است."

لس براون¹

لس براون در سال ۱۹۴۵ در فلوریدای آمریکا زاده شد. جالب است بدانیم که براون در دوران ابتدایی عقب مانده ذهنی تلقی می‌شد. با وجود این، او این شانس را داشت که توسط افرادی تشویق به یادگیری شود، از تمام پتانسیل خود بهره بگیرد و به یکی از ۵ سخنران انگیزشی برتر دنیا تبدیل گردد.

در سال‌های اخیر، براون به‌طرز شگفت‌انگیزی محبوب شده و فایل‌های صوتی و تصویری سخنرانی‌های او بین افراد مختلف دست به دست می‌شود. یکی از ویژگی‌های اصلی او جملات عمیق و پرمعناست که افراد زیادی را جذب خود کرده است. تکیه کلام همیشگی او این بود: "امکان پذیر است!"

¹ Les Brown

از کتاب‌های پر فروش او می‌توان به سه کتاب: «تا زمانی که برنده نشدید تمام نشده است!»، «زنه بودن رویاهای شما» و «انگیزه‌های بلند برای لحظات سخت» اشاره کرد که بسیار خواندنی و الهام‌بخش هستند.

جمله معروف لس براون

"وقتی زندگی شما را به زمین زد، تلاش کنید تا به پشت به زمین بخورید. چون اگر نگاهش کنید، می‌توانید دوباره برخیزید. دلیلی برای بلند شدن داشته باشید!"

اریک توماس¹

اریک توماس در دیترویت یکی از ایالت‌های آمریکا زاده و در سن ۱۶ سالگی بی‌خانمان شد؛ اما به زودی به این نتیجه رسید که می‌خواهد زندگی بهتری برای خودش داشته باشد و خود را به کسی تبدیل کند که بتواند به او افتخار کند. دقیقاً همین کار را هم کرد و سخنرانی‌های او، امروزه از پربازدیدترین سخنرانی‌های انگیزشی در دنیاست. جالب است بدانید حدود ۹۰ درصد از فیلم‌های انگیزشی که در یوتیوب بارگذاری می‌شود مربوط به اوست. ویدئوهای سریالی او در یوتیوب بسیار پر بیننده است. او همچنین تحصیلات خود را تا سطح عالی ادامه داد. شاید روزی خواب این روزهایش را می‌دید و به رسیدن به رویاهایش فکر می‌کرد. او سختی‌های زیادی کشید تا به رویاهایش جامه عمل بپوشاند.

جمله‌ای از اریک توماس

"زمانی که هدف و موفقیت خود را به اندازه نفس کشیدن بخواهید، به همان اندازه هم به موفقیت دست پیدا خواهید کرد."

رابین شارما^۲

¹ Eric Thomas

² Robin Sharma

رابین شارما در سال ۱۹۶۴ در نیال متولد شد. او از دانشکده حقوق دانشگاه دالهوسا فارغ‌التحصیل شد. شارما نمونه بارز یک انسان «بیشتر از یک» است. چون بسیار بیشتر و موفق‌تر از حرفه خود عمل کرد.

شارما از سال ۱۹۹۵ تا به حال بیش از ۱۵ کتاب منتشر کرده که موضوع آنها حمایت و رهبری بوده است. یکی از محبوب‌ترین کتاب‌های او «راهبی که فراری‌اش را فروخت» است. این کتاب بیش از ۵ میلیون نسخه در دنیا فروش رفت. کتاب در مورد یک شخصیت به نام «جولیان» است که تصمیم می‌گیرد خانه و اتومبیل فراری‌اش را به فروش برساند و بعد از این که قربانی حمله قلبی شد، به سفر روحانی برود. «راهبی که فراری‌اش را فروخت» یک گنجینه است. فرمولی قدرتمند و ذکاوت‌مندانه برای شادی و موفقیت واقعی است. رابین شارما قرن‌ها بصیرت فرزندان را جمع کرده و آن‌ها را به این زمانه آشفته مرتبط ساخته است. این کتاب به شیوه داستان و تمثیل، سه اصل مهم برای دستیابی به یک زندگی با کیفیت و رضایتمند را از طریق قهرمان داستان، به خواننده می‌آموزد:

- چگونگی افزایش تجربه‌های درونی مثبت.

- افزایش فراوانی «زمان کیفی» برای خود در زندگی

- افزایش معنا و هدف زندگی

برخی ممکن است بگویند که رابین شارما به جای سخنران، بیشتر یک نویسنده انگیزشی به شمار می‌رود؛ اما او یک نویسنده متخصص در زمینه مدیریت و اعتماد به نفس است.

یک جمله از رابین شارما

"رهبری فقط یک موضوع یا اسم نیست. رهبری دربرگیرنده تاثیر، نفوذ و الهام بخشیدن است؛ تاثیر یعنی گرفتن نتایج مطلوب و نفوذ به معنای گسترش شور و اشتیاق خود بین دیگران. باید به هم‌تیمی‌ها و مشتریان خود انگیزه بدهید تا به هدف برسید."

نیک وویچیچ^۱

نیک وویچیچ هم اکنون یکی از تاثیرگذارترین سخنرانان موفقیت در دنیا محسوب می‌شود و موسسه زندگی بدون محدودیت را که در زمینه موفقیت فعالیت دارد اداره می‌کند. وی متولد ۱۹۸۲ در استرالیا است و به علت ابتلا به سندرم تترا-آمیلیا هنگام تولد از نعمت داشتن دست و پا محروم بوده است.

این موضوع بدون شک هم از نظر ذهنی و هم فیزیکی برای نیک سخت بود؛ اما او اینگونه رشد کرد. بسیاری از افراد مبتلا به این اختلال ممکن است قادر به انجام کار سخت نباشند، اما نیک با وجود فقدان دست و پا، می‌تواند ۴۳ واژه را در یک دقیقه با کامپیوتر تایپ کند. نیک هر چند در کودکی دچار افسردگی شده بود، اما کم‌کم و با کمک مادرش آموخت که از زائده کوچکی که به جای پا در بدن او وجود داشت، استفاده کند و قابلیت‌های خود را افزایش دهد. قابلیت‌های عجیب او از جایی نمایان شد که در دبیرستان رهبری گروهی را بر عهده گرفت که برای یک خیریه اعلانه جمع‌آوری می‌کردند. او به مدت زیادی به کارهای عام‌المنفعه رو آورد.

نیک در کتاب خود با عنوان "زندگی بی حد و مرز" می‌گوید: "من بدون دست و پا به دنیا آمدم اما هرگز در حصار شرایط خود نماندم. من به سراسر دنیا سفر می‌کنم و به میلیون‌ها نفر الهام می‌بخشم تا باایمان، امید، عشق و شجاعت خویش بر ناملایمات زندگی چیره شوند و به آرزوهای خود برسند."

ویدئوهای نیک اکنون در یوتیوب و سایر شبکه‌های اجتماعی به صورت گسترده‌ای منتشر و الهام بخش افراد بسیار زیادی از سراسر جهان به‌ویژه افراد دارای نقص عضو شده است.

یک جمله از نیک وویچیچ

"این یک دروغ بزرگ است که فکر کنید به اندازه کافی خوب نیستید. این دروغی که به خود می‌گویید باعث می‌شود فکر کنید که ارزش هیچ چیز را ندارید."

¹ Nick Vujcic

زیگ زیگلار¹

زیگ زیگلار با نام اصلی هیلاری هیتتون، نویسنده، فروشنده و سخنران انگیزشی در سال ۱۹۲۶ در آمریکا متولد شد. زیگلار در جنگ جهانی دوم در نیروی دریایی ایالات متحده آمریکا خدمت کرد. بعد از آن به عنوان فروشنده در چند شرکت مشغول به کار شد. زیگلار در طول دوران حرفه‌ای خود به عنوان سخنران در سمینارهای بی‌شماری شرکت کرد و به بزرگترین کمپانی‌های آمریکایی مشاوره داد. زیگ زیگلار یکی از برجسته‌ترین شخصیت‌های جهان در زمینه سخنرانی انگیزشی و مشاوره بود.

یک جمله از زیگ زیگلار

"بازنده‌ترین افراد کسانی هستند که هرگز دست به هیچ کاری نمی‌زنند."

¹ Zig Ziglar

✓ جدول زیر آخرین چک‌لیست کتاب تحت عنوان سخنران خوب و به نوعی جمع‌بندی عوامل تاثیرگذار در سخنرانی و ارائه است. جهت ارزیابی کامل خود به‌عنوان سخنران، چک‌لیست زیر را تکمیل نمایید. برای اینکه علاوه بر به یاد داشتن هر مولفه، سعی در ارتقای آن نیز داشته باشید، از ۱ تا ۵ (طیفی از ضعیف تا قوی) به خود امتیاز دهید تا در سخنرانی‌های آتی با تکمیل مجدد چک‌لیست، شاهد بهبود کیفی عوامل مذکور باشید. در اینجا به دنبال مجموع امتیازها نبوده و صرفاً هر آیتم جداگانه مورد توجه قرار می‌گیرد.

ردیف	چک لیست سخنران خوب				
	ضعیف	قوی			
	۱	۲	۳	۴	۵
۱					
۲					
۳					
۴					
۵					
۶					
۷					
۸					
۹					
۱۰					
۱۱					
۱۲					
۱۳					
۱۴					
۱۵					
۱۶					
۱۷					
۱۸					

۱۹	حفظ جایگاه خود نزد افراد پایین دست به جای نبود اعتماد به نفس
۲۰	رهبری، رفتار اخلاقی، بی حاشیه، عامل حیرت و فوق انسان بودن

فهرست منابع

- ناصحی فر، وحید، (۱۳۹۸). "جعبه ابزار بازاریابان"، تهران: چاپ و نشر بازرگانی.
- ناصحی فر، وحید، عسگری ده آبادی، حمید رضا (۱۳۹۵). " ۳۹۹ فرمان در بازاریابی"، تهران: انتشارات ماهان.
- ناصحیفر، وحید، (۱۳۹۵). "مهارت‌های مدیریت حرفه‌ای"، تهران: انتشارات ترمه.
- ناصحی فر، وحید، (۱۳۸۸). "مبانی مدیریت فروش"، تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی.
- ناصحی فر، وحید، (۱۳۸۶). "استراتژی‌های بازاریابی چریکی"، ماهنامه بازاریابی.
- ناصحی فر، وحید، « ۱۱۸ مهارت در مدیریت رفتار سازمانی»، انتشارات صعود.
- ناصحی فر، وحید، « ۱۶۳ فرمان در خویشتن شناسی مدیران»، چاپ و نشر بازرگانی.
- ناصحی فر، وحید، « استراتژی‌ها و تاکتیک‌های مختلف رفتار تجاری»، ماهنامه میثاق مدیران.
- ناصحی فر، وحید، (۱۳۹۹). "مهارت‌های مذاکرات، مکاتبات و قراردادهای"، تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی.
- ناصحی فر، وحید، (۱۳۹۹). "آداب تجاری، مذاکره و بازی‌ها"، تهران: شرکت چاپ و نشر بازرگانی.

G.S. Hook, Communication Skills Training, 2019.

Hull, Ray , Stovall, Jim, The Art of Presentation, 2017.

Haunts, Stephen, A Gentle Introduction to Speaking in Public, 2017.

Yazbeck, Joe, No Fear Speaking, 2014.

Gallo, Carmine, The Storyteller's Secret, 2016

Pattinson, Wilma, Overcoming Social Anxiety, 2015

Coleman, Keith, Effective Communication, 2018

Jensen, Charles, Public Speaking, 2016

Baldwin, Grant, Goins, Jeff, The Successful Speaker, 2020.

Carnegie, Dale, The Art of Public Speaking, 2007.

Acker, Mike, Speak With No Fear, 2019

Singh, Gagan, Smart Public Speaker, 2017

Connelly, John, How to Give an Amazing Presentation, 2018

Ridenour, Maple, Public Speaking Mastery, 2021