

مدیران مدیران برجسته برجسته



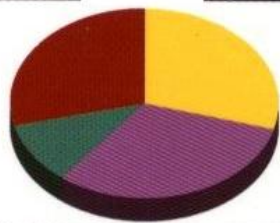
# فنون سفرانی



برقراری ارتباط  
اجرای آزمایشی



آمادگی



تحقیق

سرنخها

ساختار

سازمان دهی . اجرا



مشاهدات. تأثیرپذیری



نمایش مطالب



مترجم : شفیع الهی

نویسنده : تیم هیندل



کتاب‌های زیر را از انتشارات سارگل بخوانید :

- ۱ فروش موفق
- ۲ فنون مذاکره
- ۳ برقراری ارتباط در محیط کار
- ۴ چگونه تفویض اختیار کنیم
- ۵ تصمیم‌گیری در محیط کار
- ۶ کاهش فشار در محیط کار
- ۷ مدیریت گروه‌ها
- ۸ اداره کردن افراد در محیط کار
- ۹ مدیریت زمان
- ۱۰ فنون سخنرانی

برجسته برجسته

کیا

مدیران مدیران

# فنون سفرانی



نویسنده : تیم هیندل

مترجم : شفیع الهی



# فهرست مندرجات

۵ مقدمه

## آماده شدن برای سخنرانی

۶ مشخص کردن هدف

۸ شناخت مخاطبان

۱۰ اداره امور تدارکاتی

۱۴ آشنایی با سالن سخنرانی

۱۸ توضیح اهداف

۲۰ کسب اطلاعات

۲۲ سازمان دهی اطلاعات

۲۶ نوشتن متن سخنرانی

۳۰ استفاده از وسایل سمعی -

بصری

۳۴ اجرای تمرین



هیندل، تیم Hindle, Tim

فنون سخنرانی / تیم هیندل، مترجم شفیع

الهی. - تهران: نشر سارگل، ۱۳۸۱.

۷۲ ص.: مصور (رنگی). - (مدیران برجسته)

ISBN 964-5890-05-5

فهرست نویسی براساس اطلاعات فیپا.

عنوان اصلی: Making Presentations.

۱. کسب و کار - معرف و ارائه. ۲. مدیریت.

الف. الهی، شفیع، ۱۳۴۶ - مترجم. ب. عنوان.

۹۹-هـ/۲۲/۵۷۱۸ HF ۴۵۲/۴۵۸

۱۳۸۰

۲۷۷۶۷-۸۰م

کتابخانه ملی ایران

نام کتاب: فنون سخنرانی

نویسنده: تیم هیندل

مدیر پروژه: سید محمد رضا گرامی

مترجم: شفیع الهی

ویراستار: سمیه شریعتی راد

ناشر: انتشارات سارگل

صفحه آرای: آفتاب گرافیک

نوبت چاپ: اول

شمارگان: ۳۰۰۰ نسخه

سال انتشار: ۱۳۸۱

شابک: ۹۶۴-۵۸۹۰-۰۵-۵

قیمت: ۲۵۰۰۰ ریال



انتشارات سارگل

تلفن: ۸۹۵۴۰۴۱

فکس: ۸۹۵۰۴۷۵

پست الکترونیک: G.D.E@systemgroup.net

حق هر گونه چاپ و تکثیر (به هر طریق ممکن) برای نشر سارگل محفوظ است.

## کنترل مخاطبان

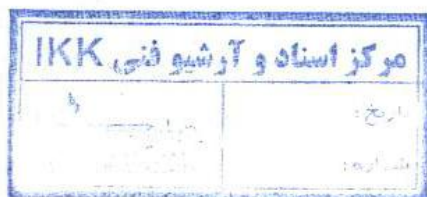
۵۶ پیش بینی حالت‌های روحی

مخاطب

۶۰ پاسخ دادن به سؤال‌ها

۶۴ مواجه شدن با خشونت

۶۸ مهارت‌های خود را ارزیابی کنید



## خود را آماده کنید

۳۶ خود را باور داشته باشید

۳۸ چگونگی وضعیت ظاهری

۴۰ بهبود وضعیت ظاهری

۴۲ تقویت صدا

۴۴ از بین بردن تنش



## ارائه سخنرانی

۴۶ کنترل اعصاب

۵۰ با اعتماد به نفس صحبت کنید

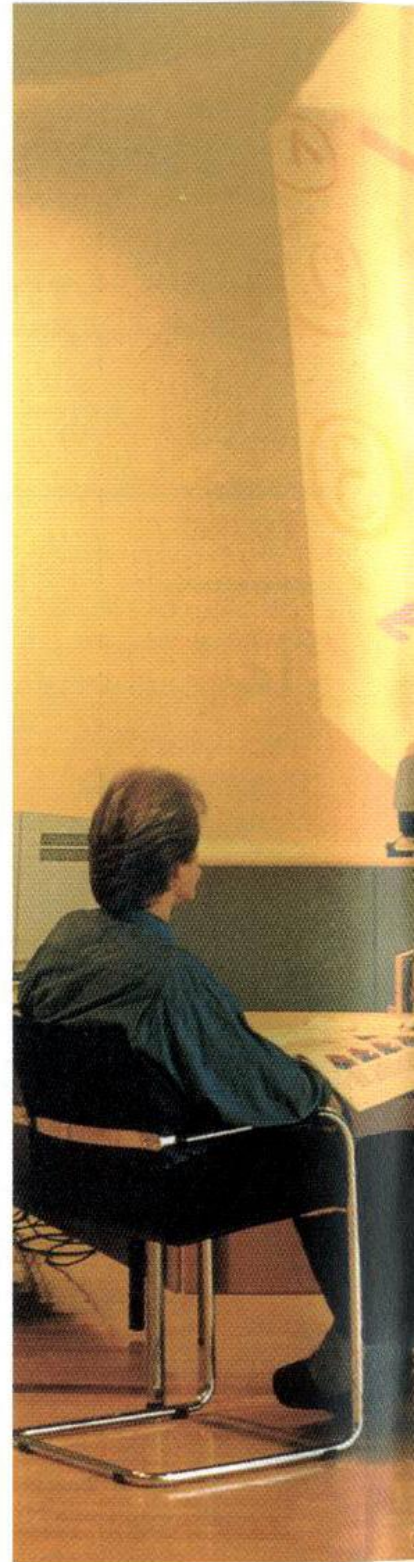
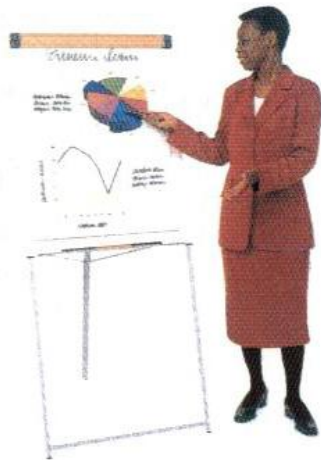
۵۴ پایان اثربخش

---

---

## مقدمه

سخنرانی مهارتی است که شما در همه جا، از محیط‌های کاری گرفته تا برخوردهای اجتماعی با افراد، به آن نیاز خواهید داشت. «فنون سخنرانی» به شما کمک می‌کند تا از طریق برنامه‌ریزی و کسب آمادگی این مهارت را در خود پرورش دهید. به عنوان مثال، آموزش شیوه‌های صحبت کردن با اعتماد به نفس، انتخاب وسایل سمعی - بصری و یادگیری نحوه پاسخ‌گویی به سؤال‌های مخاطبان از جمله مواردی هستند که در کتاب به طور واضح شرح داده شده و شما با کمک آنها می‌توانید توانایی سخنرانی را در خود ارتقا دهید. توصیه‌های کاربردی کتاب، اعتماد به نفس لازم برای برخورد با موقعیت‌های واقعی را به شما می‌دهند. به علاوه ۱۰۱ نکته کلیدی موجود، اطلاعات ارزشمند و مهمی را در اختیار شما قرار می‌دهند. در قسمت پایانی، بخش «خودآزمایی» به شما کمک می‌کند تا وضعیت فعلی خود را ارزیابی کنید و عملکرد خود را پس از هر سخنرانی بسنجید. این کتاب حاوی اطلاعات با ارزشی است که می‌توانید آنها را بارها و بارها مورد استفاده قرار داده و مهارت خود را در ارائه سخنرانی و بیان مطالب افزایش دهید.



# آماده شدن برای سخنرانی

در یک سخنرانی خوب دو راز مهم نهفته است: آمادگی و تمرین. با صرف وقت کافی، خود را کاملاً آماده سخنرانی کنید، در این صورت احتمال موفقیت شما افزایش فوق العاده‌ای خواهد یافت.

## مشخص کردن هدف

پس از نوشتن کامل متن سخنرانی، تا جایی که می‌توانید آن را خلاصه کنید.

قصدها را چه چیزی را به مخاطبان خود منتقل کنید؟ قبل از آماده شدن برای سخنرانی، نتیجه مورد نظر خود را تعیین کنید. برای اطمینان از اثربخشی سخنرانی، در تمام مراحل روی هدف مورد نظر تمرکز کنید.

### در نظر گرفتن هدف

در اولین قدم، شما باید در مورد اهداف مورد نظر خود و بهترین راه انتقال آنها به دقت فکر کنید. استراتژی شما به سه موضوع بستگی دارد:

نوع پیامی که قصد دارید به مخاطبان منتقل کنید، خصوصیات مخاطبان، و محیط فیزیکی محل برگزاری سخنرانی. هدف خود را در نظر بگیرید و ببینید که این هدف ساده است یا پیچیده. در مورد مخاطبان و برداشتی که از سخنان شما خواهند کرد به دقت فکر کنید و از خود بپرسید که آیا شما هم به دنبال چنین برداشتهایی از طرف آنها هستید یا خیر. اگر پاسخ شما منفی است، هدف خود را بازنگری و اصلاح کنید.

#### نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- سخنرانی شما باید، مرتبط، ساده و صریح باشد.
- مخاطبان باید بیشتر تحت تأثیر عمق آگاهی شما قرار بگیرند تا این که با نمایشی از دانش و اطلاعات دروغین روبرو شوند.
- انرژی، هیجان، اشتیاق و نگرش مثبت به موضوع سبب می‌شود که شما نیازی به زیاده‌گویی نداشته باشید. مخاطبان این انرژی و شیوه ارائه مطالب را تا مدت‌های زیادی حتی بعد از فراموش کردن جزئیات، به یاد خواهند داشت.

## بر آورد توانایی‌ها

فقط یک هنرپیشه تعلیم دیده می‌تواند خودش را به شکل دیگری به اطرافیان نشان دهد. همه حواس خود را به کار گیرید و از امتیازات و توانایی‌های خود بهترین استفاده را به عمل آورید (مثلاً اگر صدای رسا و مناسبی دارید، حداکثر استفاده را از آن ببرید).

اگر در لطیفه‌گویی مهارت دارید، در طول سخنرانی یک لطیفه کوتاه، و البته مرتبط با موضوع، برای حضار تعریف کنید. با ترس و اضطراب مقابله کنید و مطمئن باشید که برای سخنرانی آمادگی کامل دارید.

### اعتماد به نفس

اگر روش‌هایی که برای ارائه سخنرانی به کار می‌برید راحت و مناسب باشند به شما کمک می‌کنند تا در مقابل مخاطبان مسلط و با اعتماد به نفس ظاهر شوید.

نکات مربوط به یک موضوع را یک جا مطرح کنید.

۲



## کاهش دادن مشکلات

مشکلات متداول	راه حل‌های عملی
اضطراب زیاد نمی‌توانید آرامش خود را حفظ کنید، فراموش می‌کنید که چه می‌خواهید بگویید و دهانتان خشک می‌شود.	جلوی آینه و در صورت امکان در سالن کنفرانس متن سخنرانی را با خود تمرین کنید، در صورت لزوم به یادداشت‌های خود نگاه کنید، نفس عمیق بکشید و لبخند بزنید.
مخاطبان خسته و بی‌حوصله مخاطبان بی‌علاقه شده‌اند، بی‌قرار هستند و با یکدیگر صحبت می‌کنند.	اطمینان حاصل کنید مطلبی که در مورد آن صحبت می‌کنید مرتبط با موضوع است - در غیر این صورت به آن نپردازید. با علاقه کار کنید. آهنگ صدای خود را تغییر دهید و همواره با مخاطبان تماس چشمی برقرار کنید.
مخاطبان مخالف مخاطبان سخنرانی شما را قطع می‌کنند و سؤال‌هایی می‌پرسند که جنبه تهاجمی دارد.	مؤدب باشید و به مخاطبان احترام بگذارید. اگر آنها در مورد موضوع سخنرانی شما اطلاعات تخصصی دارند، نظرانشان را محترم بشمارید. جواب سؤال‌های دشوار را از خود مخاطبان بخواهید.
خراب شدن و ساییل بصری تجهیزات درست کار نمی‌کنند و یا شما نمی‌توانید طرز کار آنها را به یاد بیاورید.	از وسایلی که کاملاً با آنها آشنا نیستید استفاده نکنید. قبل از شروع سخنرانی، کلیه وسایل مورد نیاز را بازبینی و امتحان کنید.



## شناخت مخاطبان

تا جایی که می‌توانید در مورد کسانی که در سخنرانی شما شرکت خواهند داشت اطلاعات به دست آورید. آیا خودتان بعضی از مخاطبان را دعوت کرده‌اید؟ آیا همکارانتان نیز شرکت دارند؟ اگر می‌دانید چه کسانی شرکت دارند، سخنرانی خود را به شکلی سازمان‌دهی کنید که بهترین پاسخ را از طرف آنها دریافت نمایید.

**۳** تلاش کنید که مخاطبان با احساس رضایت جلسه را ترک کنند.

### ارزیابی مخاطبان

اگر می‌خواهید پیام خود را به شکلی اثربخش به مخاطبان منتقل کنید، باید ارزش‌های فرهنگی و عقاید آنها را مد نظر قرار دهید. در نظر بگیرید که عکس‌العمل آنها در برابر موضوعات حساسی که ممکن است در سخنرانی شما مطرح شود چه خواهد بود، توجه داشته باشید که این عکس‌العمل می‌تواند بر بقیه سخنرانی شما نیز اثر بگذارد. اگر حاضران در سخنرانی نسبت به موضوع انتخابی شما تعصب و حساسیت دارند، مراقب باشید موضوعات بحث برانگیز را بدون دلایل قانع‌کننده مطرح نکنید. شوخی و مزاح ممکن است باعث رنجش و ناراحتی شود، بنابراین خیلی کم شوخی کنید.

### بیشتر بدانید

شخص یا سازمان برگزارکننده سخنرانی، اولین و بهترین منبعی است که شما را با مخاطبان آشنا می‌کند و اطلاعاتی را در اختیارتان می‌گذارد. اگر سخنرانی شما بخشی از یک کنفرانس است، لیستی از سایر سخنرانان تهیه کنید. اگر مخاطب شما یک مشتری جدید است، از افراد آگاهی که در همان صنعت کار می‌کنند اطلاعاتی درباره او کسب کنید. قبل از سخنرانی در یک گروه‌های عمومی، فقط کافی است کمی وقت صرف کنید و روزنامه محلی را بخوانید تا به مسائل مورد توجه مخاطبان خود پی ببرید. این اطلاعات کمک می‌کند تا به راحتی با مخاطبان ارتباط برقرار کنید و آمادگی لازم را برای ارائه مطالب در خود به وجود آورید.

#### سؤال‌هایی که باید از خود پرسید

- تعداد مخاطبان چند نفر است؟
- میانگین سنی مخاطبان چقدر است؟
- نسبت مردان به زنان در سالن کنفرانس چقدر است؟
- آیا مخاطبان از موضوع سخنرانی شما اطلاع کافی دارند؟
- آیا مخاطبان انتخاب شده‌اند یا از آنها دعوت به عمل آمده است؟
- وجه مشترک مخاطبان چیست؟
- مخاطبان به چه مسائلی تعصب دارند؟
- ساختار فرهنگی مخاطبان چیست؟
- چند نفر از مخاطبان شما را می‌شناسند؟

**۴** با مخاطبان به بحث و تبادل نظر بپردازید و متکلم وحده نباشید.

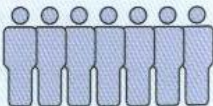
## انعطاف پذیری

تعداد مخاطبان تأثیر قابل ملاحظه‌ای در نحوه سازمان دهی سخنرانی دارد. اگر تعداد مخاطبان کم باشد ایجاد ارتباط متقابل و دو طرفه آسان‌تر است. شما می‌توانید ضمن سخنرانی به سؤال‌های آنها پاسخ دهید، و یا از عقاید و نظرات آنها در مورد موضوع سخنرانی و سؤال‌های مطرح شده آگاه شوید. در صورتی که تعداد مخاطبان زیاد باشد، می‌توان گفت ارتباط کاملاً یک طرفه است و سخنران باید شیوه دیگری را اتخاذ کند. نکته بسیار مهم این است که مطالب و اطلاعات شما باید واضح، دقیق، و صحیح باشند و مخاطب بتواند به راحتی آنها را درک کند. در این صورت مطمئن باشید که او با علاقه سخنرانی شما را دنبال خواهد کرد.

**۵ تا آنجا که می‌توانید مخاطبان را در سخنرانی شرکت دهید.**



## تطبیق سخنرانی با تعداد مخاطبان

روش‌ها	سبک سخنرانی	تعداد مخاطبان
<ul style="list-style-type: none"> <li>در مرحله اول، با تمام اعضای گروه، تماس چشمی برقرار کنید.</li> <li>در طول سخنرانی رو به مخاطبان صحبت کنید این کار باعث می‌شود که آنها به شما توجه کنند.</li> </ul>	<p><b>رسمی</b></p> <p>در جلسات انجمن‌ها، تبلیغات فروش برای مشتریان بالقوه و سخنرانی‌های داخلی سازمان، از روش سخنرانی رسمی استفاده کنید.</p>	<p><b>مخاطبان کم</b></p> <p>در صورتی که تعداد افراد کمتر از ۱۵ نفر باشد، شما با مخاطبان کمی روبرو هستید. برای بیشتر افراد پیش می‌آید که حداقل یک بار برای گروه کوچکی از افراد صحبت کنند.</p> 
<ul style="list-style-type: none"> <li>با پرسیدن سؤال از مخاطبان، با آنها رابطه متقابل ایجاد کنید.</li> <li>اجازه بدهید که تک تک افراد صحبت کنند - البته صحبت آنها باید خلاصه و کوتاه باشد.</li> </ul>	<p><b>غیر رسمی</b></p> <p>برای از بین بردن روابط خشک و سرد، زمانی که برای همکاران خود سخنرانی می‌کنید و یا محصولات جدیدی را به فروشندگان آشنا معرفی می‌کنید، بهترین کار استفاده از یک سبک غیر رسمی است.</p>	<p><b>مخاطبان زیاد</b></p> <p>در صورتی که تعداد افراد بیشتر از ۱۵ نفر باشد، شما با مخاطبان زیادی روبرو هستید. اگر قبلاً تجربه سخنرانی داشته باشید، سخنرانی برای این تعداد مخاطب آسان‌تر است.</p> 
<ul style="list-style-type: none"> <li>مطمئن شوید که همه مخاطبان مخصوصاً کسانی که در انتهای سالن هستند می‌توانند سخنان شما را به وضوح بشنوند.</li> <li>مطالب را به شکلی مناسب به هم پیوند دهید، آنها را خلاصه کنید و بر نکات مهم تأکید کنید.</li> </ul>	<p><b>رسمی</b></p> <p>موقع سخنرانی در کنفرانس و یا مجمع عمومی سالانه در یک شرکت سهامی عام، رسمی باشید.</p>	<p><b>غیر رسمی</b></p> <p>هنگامی که به میان مخاطبان می‌روید، رسمی نباشید.</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>آهسته صحبت کنید و مطالب را به وضوح شرح دهید.</li> <li>پیام باید واضح، کلی و ساده باشد. فقط در صورتی که مخاطبان تمایل داشته باشند، به جزئیات موضوع بپردازید.</li> </ul>		

## اداره امور تدارکاتی

**۶** قبلاً از سالن سخنرانی بازدید کنید تا با محیط آن آشنا شوید.

سخنرانی در صورتی اثربخش است که به شکلی دقیق سازمان‌دهی شده باشد. با یک برنامه‌ریزی دقیق و حساب شده برای جزئیات ارائه سخنرانی، کمی قبل از شروع می‌توانید به جای پرداختن به مشکلات پیش‌بینی نشده، متن سخنرانی خود را تکمیل کنید.

### سازمان دهی برنامه زمانی

یک دورنمای کلی درباره جلسه به دست آورید. اگر سالن کنفرانس به محل زندگی شما نزدیک نیست، از قبل برای سفر و محل اقامت خود برنامه‌ریزی کنید. در روز سخنرانی و یا شب قبل از آن، حدود سه ساعت را برای آمادگی جسمی و فکری، و یک ساعت را برای مرور متن سخنرانی اختصاص دهید. در صورت امکان در مسیر رفتن به سالن یک بار دیگر متن خود را مرور کنید. در مورد نحوه لباس پوشیدن خود تصمیم بگیرید و مطمئن باشید که لباس‌های شما تمیز و اتو کشیده هستند.

**۷** یک جدول زمانی برای روز سخنرانی تنظیم کنید.

بررسی نکات مهم هنگام شروع سخنرانی



## تجزیه و تحلیل شرایط سفر



## برنامه ریزی برای سفر

ساعت حرکت خود را دقیقاً تنظیم کنید تا به موقع به سالن سخنرانی برسید و زمان کافی برای آماده شدن داشته باشید. برای این کار زمانی را که باید به سالن برسید در نظر بگیرید و آن را با کل زمانی که باید در راه باشید جمع کنید و حداقل یک ساعت به عنوان ضریب ایمنی در نظر بگیرید و این ساعت ها را از ساعتی که باید به سالن برسید کم کنید. تأخیرها را نیز در نظر بگیرید و در صورتی که بسا هواپیما مسافرت می کنید زمان لازم برای طی مسیر از فرودگاه را نیز محاسبه کنید. اگر محل سخنرانی خیلی دور است در برنامه زمان بندی وقت کافی برای استراحت و رفع خستگی پرواز و اختلاف زمانی بین مبدأ و مقصد را نیز در نظر بگیرید.

## زمان کافی برای آماده شدن

در سخنرانی هایی که ظاهراً ساده و آسان هستند، زمان زیادی برای آمادگی و تحقیق صرف شده است. به عنوان مثال ممکن است برای تهیه متن سخنرانی سالانه رئیس هیئت مدیره شرکت که برای سهام داران ایراد می شود، چندین نویسنده هفته ها پیش نویس متن سخنرانی را آماده کنند تا یک متن مناسب و استاندارد تهیه شود؛ در حالی که توجیه کردن کارآموزان جدید در ابتدا به تمرین زیادی احتیاج داشته باشد ولی بعدها صرف چند دقیقه برای مرور مطالبی که باید مطرح شود کافی باشد.

حداقل از چهار هفته قبل خود را برای سخنرانی آماده کنید تا برای تهیه و تنظیم مطالب وقت کافی داشته باشید. هر قدر تجربه بیشتری در سخنرانی داشته باشید برای آماده شدن نیاز به وقت کمتری خواهید داشت.

**۸** بخشی از کارهای خود را در طول سفر انجام دهید.

**۹** به ازای هر ساعت سخنرانی، ۱۰ ساعت وقت برای تمرین در نظر بگیرید.

## تهیه چک لیست و برنامه انجام کارها

حتی منظم ترین سخنران‌ها نیز لازم است که قبل از سخنرانی، مسائلی را به یاد آورند. تهیه برنامه زمانی و لیستی از وسایل مورد نیاز، به اندازه تمرین کردن برای سخنرانی، ضروری و مهم است. بهترین راه برای انجام این کار، تهیه چک لیست است به طوری که هر نکته‌ای به ذهنتان می‌رسد را بلافاصله یادداشت کنید. چک لیست را بازبینی و مشکلات احتمالی را نیز پیش بینی کنید.

**۱۰** تمام جزئیات را به طور کتبی با برگزار کننده سخنرانی هماهنگ کنید.

**۱۱** از میزان تخصص سخنرانان میهمان اطلاع حاصل کنید.

اگر سخنرانی خارج از محل کارتان برگزار می‌شود حتماً یک شماره تلفن به همکارانتان بدهید تا در صورت لزوم، در طول روز بتوانند با شما تماس بگیرند. حتماً زمان سخنرانی را به همکاران خود اعلام کنید و از آنها بخواهید که به جز در موارد اضطراری، کمی قبل و یا در طول سخنرانی با شما تماس نگیرند.

## چگونه سخنرانی را خود سازمان دهی کنیم؟

اگر از خود شما خواسته شده است که سخنرانی را سازمان دهی کنید باید از قبل در مورد سالن سخنرانی، سخنرانان، و تعداد مخاطبان تصمیم بگیرید. لیستی از سالن‌های موجود تهیه کنید و مزایا و معایب هر کدام را با هم مقایسه کنید و هزینه‌ها، محل، ظرفیت و امکانات آنها را نیز در نظر بگیرید. سالنی را انتخاب کنید که با تعداد مخاطبان و نوع سخنرانی متناسب باشد. جزئیات سالن را به سایر سخنرانان نیز اطلاع دهید تا آنها هم بتوانند سخنرانی خود را طبق آن سازمان دهی کنند. یک سالن دیگر نیز در نظر داشته باشید تا در صورت وقوع اتفاق پیش بینی نشده در روز سخنرانی از آن استفاده کنید. هنگام انتخاب سخنرانان مدعو، صلاحیت و شرایط آنها را کاملاً بررسی کنید و مطمئن شوید که در مورد موضوع سخنرانی، به اندازه کافی تخصص دارند. به آنها اطلاعات کافی بدهید و قبل از سخنرانی جزئیات را با آنها هماهنگ کنید. علاوه بر این که سالن‌های دیگری را در نظر می‌گیرید فهرستی از سخنرانان دیگر را نیز مد نظر داشته باشید.

### نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- ببینید آیا سالن‌هایی که ممکن است سخنرانی شما در آنجا اجرا شود مناسب هستند یا خیر.
- تعداد مخاطبان نقش بسیار مهمی در انتخاب سالن دارد.
- در بسیاری از موارد، نظر شخصی نباید بر انتخاب سخنرانان میهمان تأثیر بگذارد.
- فهرستی از سخنرانان تهیه کنید تا در صورت عدم حضور نفر اول از نفرات بعدی دعوت به عمل آید.
- در صورت امکان باید از ایجاد رقابت‌های تخصصی بین سخنرانان میهمان خودداری کرد.
- سؤال‌های مستقیم و یا اظهار نظر مخاطبان باید از طریق رئیس جلسه مطرح شود.
- باید از قبل جزئیات مربوط به تاریخ برگزاری، سالن و برنامه سخنرانی سایر سخنرانان را به افراد اطلاع دهید.

## سازمان دهی سخنرانی گروهی

اگر قصد دارید که یک سخنرانی گروهی را سازمان دهی کنید، باید چند نکته دیگر را نیز در نظر بگیرید. رمز موفقیت در سخنرانی‌های گروهی این است که طبق برنامه تدوین شده پیش بروید و اجازه ندهید افراد با اظهار نظری موقع روند سخنرانی را بر هم بزنند. از قبل ترتیب ارائه سخنرانی توسط گروه سخنرانان را مشخص و دستور جلسه را تنظیم کنید تا همه سخنرانان کاملاً در جریان ترتیب امور قرار گیرند. رعایت این مسئله بسیار مهم است، بنابراین یک مدیر توانا تعیین کنید تا همه مراحل کار را به طور جدی تنظیم کند. زمانی که یک سخنرانی گروهی را سازمان دهی می‌کنید دقیقاً سابقه سخنران‌های انتخاب شده را بررسی کنید. نکته مهم این است که سخنرانان تا حد امکان یک دست انتخاب شوند. اگر آنها هم فکر باشند سخنرانی‌هایشان بحث برانگیز نخواهد بود اما اگر عقایدشان با هم در تضاد باشد ممکن است پشت تریبون بحث آنها دوستانه نباشد. در صورت لزوم زمانی را برای پرسش و پاسخ نهایی، بین هیئت سخنرانان و مخاطبان در نظر بگیرید.

### کارهایی که باید انجام دهید

۱. سالنی با امکانات مناسب برای سخنرانی گروهی رزرو کنید.
۲. مطمئن شوید که سخنرانان انتخاب شده با هم خصومت شخصی نداشته باشند.
۳. چند سخنران دعوت کنید و از حضور آنها مطمئن شوید.
۴. در مورد ترتیب سخنرانی‌ها مشورت کنید.
۵. یک جدول زمانی دقیق تنظیم کنید.
۶. یک نفر را به عنوان رئیس جلسه منصوب کنید.

## دعوت از مخاطبان

وقتی در مورد افرادی که باید در جلسه سخنرانی شرکت کنند فکر می‌کنید نکات زیر را در نظر داشته باشید:

- چه کسانی از شنیدن اطلاعات ارائه شده در سخنرانی استفاده خواهند کرد؟
  - می‌خواهید مخاطبان چه چیزهایی از سخنرانی یاد بگیرند؟
  - چگونه می‌توانید مخاطبان مورد نظر را پیدا کنید؟
- برنامه‌ریزی تبلیغاتی در ترتیب دادن سخنرانی بسیار لازم و سازنده است. بعد از این که مخاطب مورد نظران را انتخاب کردید، مطمئن شوید که تبلیغات در جایی قرار دارند که مخاطبان می‌توانند آنها را ببینند (مثلاً در نشریه‌های بازرگانی). زمان، تاریخ و محل برگزاری سخنرانی باید مشخص و به راحتی قابل دیدن باشد. برای کسانی که می‌خواهید حتماً در برنامه سخنرانی شرکت کنند، دعوت نامه شخصی بفرستید.

**۱۲** قبل از ارسال دعوت‌نامه، در مورد مخاطبان تحقیق کنید.

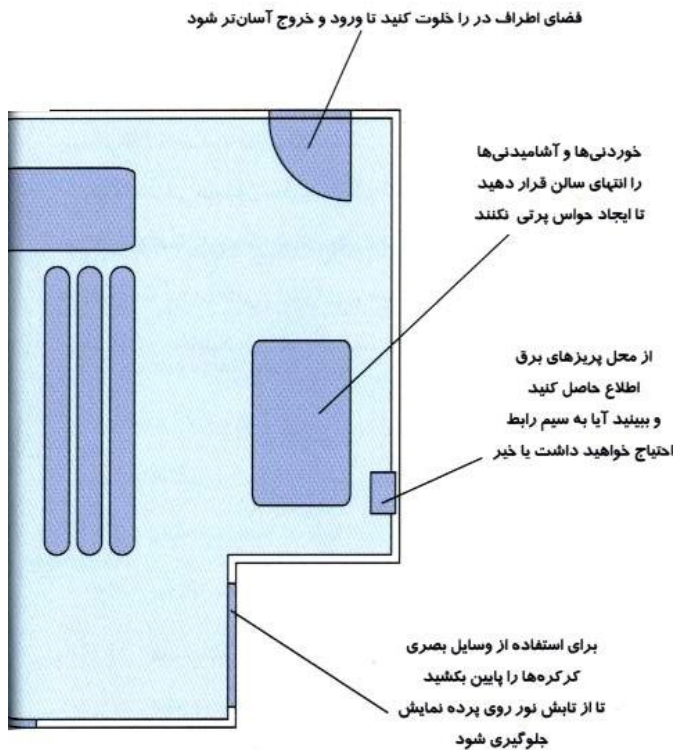
## آشنایی با سالن سخنرانی

**۱۳** به همه جزئیات سالن سخنرانی توجه کنید، حتی اگر بی اهمیت به نظر برسند.

در صورت امکان قبلاً از سالن مورد نظر بازدید کنید تا با محیط آن آشنا شوید. اگر این کار عملی نیست از برگزارکننده بخواهید یک نقشه دقیق، شامل امکانات موجود در سالن، را در اختیارتان قرار دهد. دقیقاً نورپردازی، امکانات صوتی، چیدمان صندلی‌ها و تجهیزات تولید برق را بررسی کنید.

### ارزیابی سالن سخنرانی

مکان برگزاری تأثیر زیادی بر فضای سخنرانی دارد. یک تجمع غیر رسمی در اتاقی آفتاب گیر واقع در محیط دانشگاه تصویری کاملاً متفاوت با یک سالن کنفرانس واقعی در یک هتل بزرگ، در ذهن مخاطب به وجود می‌آورد. اگر قصد بازدید از سالن سخنرانی را دارید به کلیه جزئیات مثل فضا و اندازه سالن توجه کنید و آنها را به خاطر بسپارید. از سالن سخنرانی در همان ساعت از روز که سخنرانی اجرا خواهد شد دیدن کنید تا از چیدمان صندلی و نورپردازی‌ها مطلع شوید. از فرصت استفاده کنید و از محل قرار گرفتن درهای ورودی، کلید و پریزهای برق و امکانات خوردنی و آشامیدنی اطلاع حاصل کنید.



### ▲ ارزیابی مقدمات سخنرانی

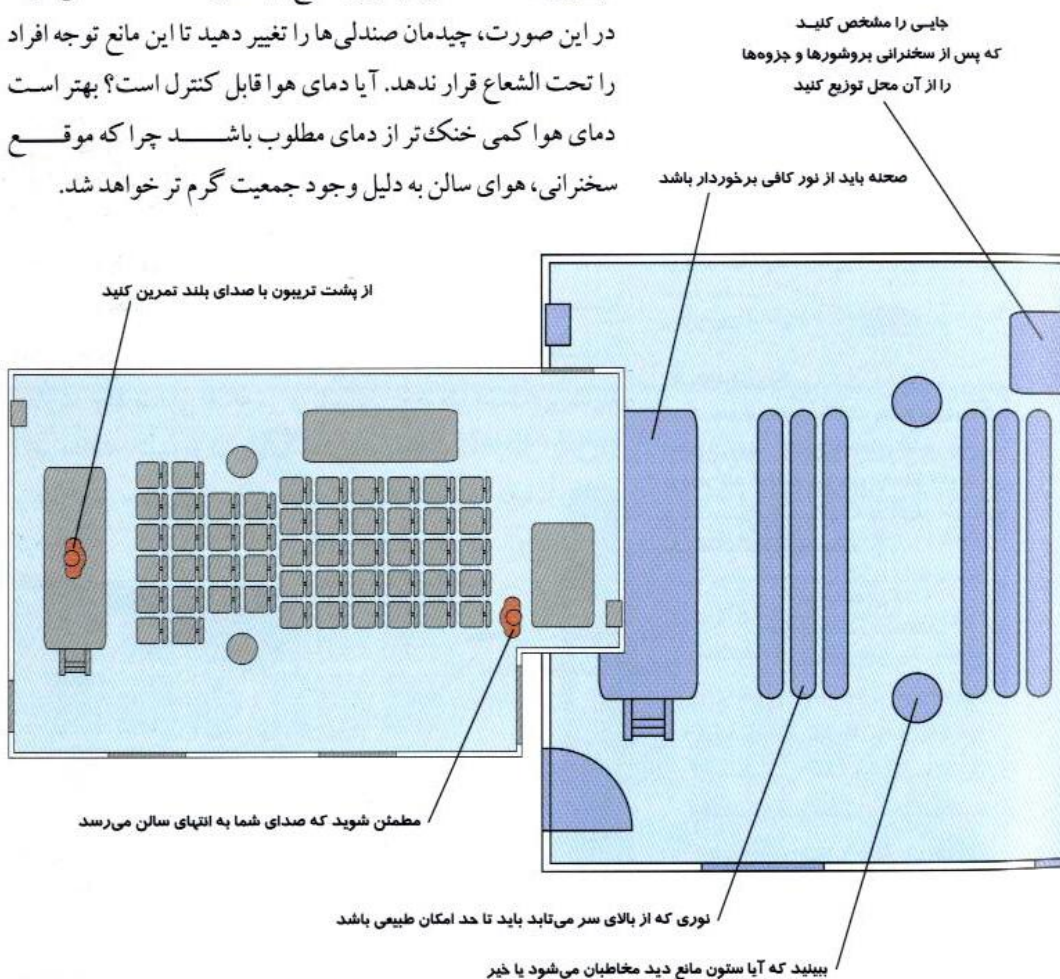
اگر قبلاً از سالن سخنرانی بازدید می‌کنید، دقت کنید که مانعی (مانند ستون) بین شما و مخاطبان قرارنگرفته باشد. محل قرار گرفتن درهای ورودی، پریزهای برق و سایر امکانات را کنترل کنید و با فضای سالن آشنا شوید.

**۱۴** از محل کلیدهای برق اطلاع حاصل کنید تا هنگام استفاده از وسایل بصری نور سالن را کم کنید.

## بررسی جزئیات

در انتخاب محل برگزاری سخنرانی به موقعیت مکانی آن توجه کنید؛ آیا رفت و آمد به آنجا برای شرکت کنندگان راحت است؟ آیا نزدیک فرودگاه است یا خط آهن و یا مترو؟ آیا در فرودگاه واقع شده است و یا نزدیک یک رستوران پر رفت و آمد؟ دقت کنید که آیا چیزی (مانند ستون یا دیوار) مانع دید شرکت کنندگان می شود؟ در این صورت، چیدمان صندلی ها را تغییر دهید تا این مانع توجه افراد را تحت الشعاع قرار ندهد. آیا دمای هوا قابل کنترل است؟ بهتر است دمای هوا کمی خنک تر از دمای مطلوب باشد چرا که موقع سخنرانی، هوای سالن به دلیل وجود جمعیت گرم تر خواهد شد.

**۱۵** از قبل محل استقرار وسایل بصری را تعیین کنید.



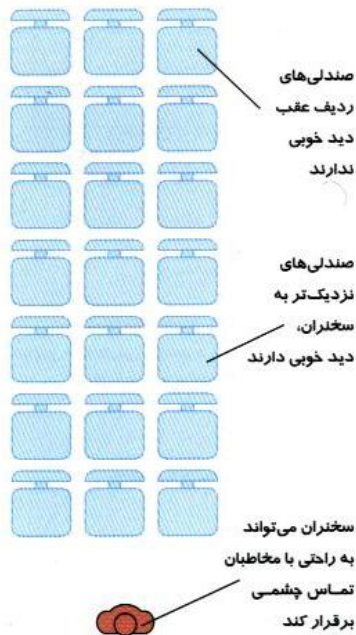
**۱۶** از قبل برنامه ریزی کنید که چگونه می‌خواهید از صحنه خارج شوید.

### ▲ بررسی وضع آکوستیکی سالن

وضعیت آکوستیکی سالن اهمیت بسیار زیادی دارد. موقع بازدید از یک نفر بخواهید که در نقاط مختلف سالن بایستد و دقت کند که آیا صدای شما را می‌شنود یا خیر. به خاطر داشته باشید اگر سالن پر از جمعیت باشد صدای شما کمتر شنیده خواهد شد.



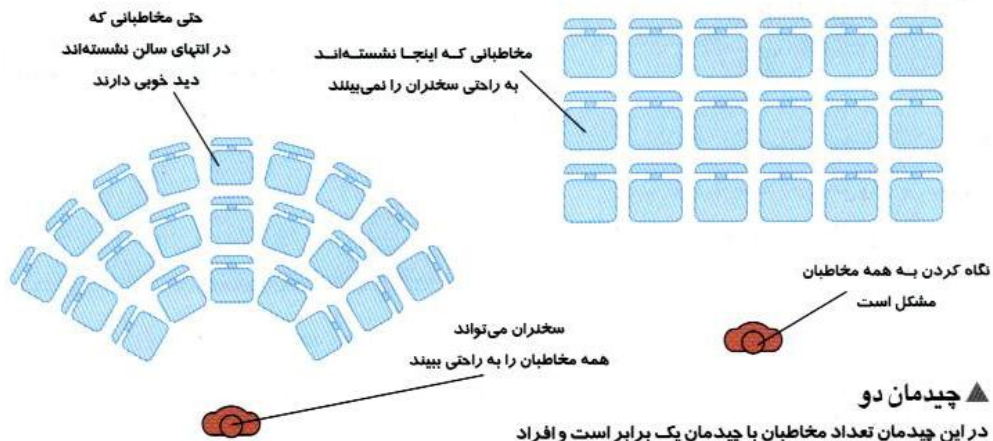
## انتخاب نوع صندلی



هنگام انتخاب صندلی برخی نکات را مورد توجه قرار دهید. درست است که راحتی عامل مهمی است ولی صندلی‌ها نه باید آن قدر راحت باشند که موجب خواب‌آلودگی مخاطبان شود و نه آن قدر ناراحت باشند که قبل از تمام شدن سخنرانی، مخاطبان بی‌قرار و ناراحت شوند. بهترین حالت این است که صندلی‌ها همگی یک اندازه و پشتی آنها عمودی باشد. اگر می‌توانید صندلی‌ها را جابجا کنید فاصله بین آنها را طوری تنظیم کنید که افراد بتوانند کیف خود را روی زمین کنار خود قرار دهند. این نوع چیدمان باعث می‌شود تا مخاطبان دچار احساس خفگی و دلتنگی ناشی از فضای بسته نشوند. اگر لازم است که مخاطبان در طول سخنرانی یادداشت بردارند برای آنها صندلی‌هایی که زیردستی دارند در نظر بگیرید تا بتوانند کاغذ یادداشت‌های خود را روی آن قرار دهند. برای این که ابتدا صندلی‌های جلوی سالن پر شوند، صندلی‌های ردیف‌های عقب را بردارید. چند صندلی اضافه برای کسانی که ممکن است دیر بیایند ذخیره داشته باشید. در نهایت اطمینان حاصل کنید که قوانین ایمنی در برابر آتش‌سوزی را با توجه به چیدمان صندلی‌ها دقیقاً رعایت کرده‌اید.

## ▲ چیدمان یک

ردیف‌های مستقیم و باریک باعث می‌شود که سخنران بتواند با همه مخاطبان تماس چشمی برقرار کند. اما این چیدمان از لحاظ آکوستیک و دید برای کسانی که در انتهای سالن نشسته‌اند مطلوب نیست.



## ▲ چیدمان دو

در این چیدمان تعداد مخاطبان با چیدمان یک برابر است و افراد به سخنران نزدیک‌تر هستند. بیشتر مخاطبان بهتر می‌توانند سخنران را ببینند. آنها به اندازه کافی به او نزدیک هستند و می‌توانند گفته‌هایش را به وضوح بشنوند. در این چیدمان سخنران باید برای برقراری تماس چشمی با مخاطبان بیشتر تلاش کند.

## ▲ چیدمان سه

چیدمان نیم دایره به دلیل سهولت در دیدن و شنیدن بسیار رایج است، ولی نسبت به طرح‌های یک و دو فضای بیشتری را اشغال می‌کند. سخنران می‌تواند با همه مخاطبان تماس چشمی برقرار کند.

## بازبینی تجهیزات سمعی - بصری

**۱۷** طرز کار بلندگو را یاد بگیرید.

اگر قصد دارید در سخنرانی از وسایل سمعی - بصری استفاده کنید، مطمئن شوید که امکانات مورد نظر در سالن موجود هستند و درست کار می کنند. طرز کار با همه تجهیزات و وسایل را یاد بگیرید تا در طول سخنرانی تأخیر و اشتباهی پیش نیاید.

**۱۸** چند صندلی اضافه برای کسانی که تأخیر دارند نگهدارید.

در سالن های بزرگ لازم است که از سیستم بلندگوی ساده (شامل بلندگو، آمپلی فایر و یک یا دو میکروفون اضافی) استفاده شود. اگر سیستم بلندگو موجود نیست، می توانید خودتان بلندگوی مناسبی اجاره کنید و همراه بیاورید.

مطمئن شوید که پرده سالن در معرض دید همه مخاطبان قرار دارد و اندازه آن برای نشان دادن تصاویر مناسب است.

### استفاده از میکروفون



گیره به لباس وصل می شود

کلید روشن - خاموش

▲ میکروفون گیره دار  
میکروفون گیره دار روی لباس وصل می شود و فاصله آن تا دهان ثابت است.

▶ میکروفون دستی  
میکروفون دستی این امکان را برای شما به وجود می آورد که آزادانه به اطراف حرکت کنید ولی استفاده از آن دست ها را محدود می کند. بعضی از میکروفون ها چند کاره هستند و می توان آنها را روی تریبون نصب کرد.

میکروفون زمانی مورد نیاز خواهد بود که برای افراد زیادی و یا در فضای باز سخنرانی می کنید. اگر لازم است که در طول سخنرانی از میکروفون استفاده کنید، قبلاً آن را امتحان و صدایش را تنظیم کنید. میکروفون های دستی و میکروفون هایی که روی تریبون قرار دارند حرکت سخنران را محدود می کنند، بنابراین اگر با وسایل بصری کار می کنید از یک میکروفون بی سیم استفاده کنید. با میکروفون های گیره دار می توانید حین سخنرانی از هر دو دست خود استفاده کنید، ولی باید آنها را دقیقاً در جای مناسب قرار دهید تا صداهای اضافی مثل صدای نفس کشیدن یا ورق زدن را پخش نکنند.

## توضیح اهداف

**۱۹** سخنرانی خود را پیرامون سه یا چهار نکته اصلی سازمان‌دهی کنید.

قبل از این که خود را برای سخنرانی آماده کنید در مورد اهداف خود فکر کنید. آیا قصد دارید مخاطبان را سرگرم کنید، می‌خواهید اطلاعات مهمی را به آنها منتقل کنید و یا می‌خواهید با سخنرانی خود آنها را تحت تأثیر قرار دهید؟

### لحن صحبت کردن

سبک بیان، نقش زیادی در تصریح گفته‌ها دارد. اگر می‌خواهید اطلاعاتی را به مخاطبان منتقل کنید باید موضوع سخنرانی منطقی، منسجم، کاملاً منظم و سازمان‌یافته باشد. اگر منظور اصلی از سخنرانی سرگرم کردن مخاطبان است، چند لطیفه و داستان با مزه و خنده‌دار در سخنرانی بگنجانید. اگر می‌خواهید مخاطبان را به انجام کاری ترغیب کنید، باید متن سخنرانی قاطع و صریح، و لحن آن طوری باشد که مخاطبان بتوانند از نظر شخصی و روحی در برابر سخنان شما عکس‌العمل نشان دهند.

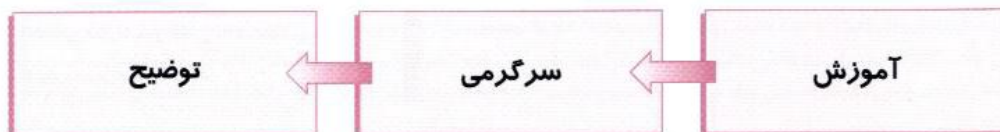
**۲۰** چند داستان با مزه مربوط به موضوع سخنرانی در متن سخنان خود بگنجانید و در مخاطبان برای دنبال کردن سخنرانی علاقه لازم را ایجاد کنید.

### ترغیب مخاطبان به نشان دادن عکس‌العمل

همه سخنرانان می‌خواهند یک سخنرانی موفقیت‌آمیز و قابل قبول ارائه دهند ولی خیلی از آنها راه عملی این کار را نمی‌دانند. با سازمان‌دهی سخنرانی به روشی خاص، می‌توانید عکس‌العملی را که از مخاطبان انتظار دارید مشاهده کنید. مثلاً اگر اطلاعات جدیدی را در اختیار مخاطبان قرار می‌دهید، از آنها بخواهید که در پایان سخنرانی سؤال‌های خود را مطرح کنند. همه چیزهایی که باید بدانند را سریعاً نگویید تا عطش آنها نسبت به موضوع بیشتر شود. در عین حال هر چه بیشتر آنها را کنجکاو کنید.

#### ▼ سه هدف اصلی سخنرانی‌ها

هر سخنرانی موفقیت‌آمیز سه هدف مهم دارد: آموزش (مخاطبان باید از سخنان شما مطلبی بیاموزند)، سرگرمی (مخاطبان باید از سخنان شما لذت ببرند) و توضیح دادن (همه قسمت‌ها باید قابل فهم باشند).



## استفاده از دانش و اطلاعات

هدف اصلی سخنرانی بازگو کردن اطلاعات به مخاطبان است. فراموش نکنید که هیچ چیز نمی تواند به اندازه احساسات و اشتیاق شما نسبت به موضوع، توجه و علاقه مخاطبان را به سخنرانی جلب کند. با تمرین زیاد سعی کنید تحت تأثیر احساسات قرار نگیرید. به جای اضافه کردن مطالب به محتوای سخنرانی در آنها شور و اشتیاق ایجاد کنید. دانش و اطلاعات موثق و معتبر نیاز به دلیل و مدرک ندارند، بنابراین اگر به موضوع تسلط کافی دارید نیازی نیست مأخذ اطلاعات را پنهان کنید. اگر به سؤال های مخاطبان استادانه جواب بدهید، به اعتبارتان افزوده خواهد شد، بنابراین برای سخنرانی از اطلاعات و آمادگی کافی برخوردار باشید.

**۲۱** مفاهیم اصلی سخنرانی را به وضوح بیان کنید.

## انتخاب نکات اصلی و کلیدی

هر مخاطب بزرگسال تنها حدود ۴۵ دقیقه می تواند تمرکز حواس داشته باشد. او در این مدت فقط یک سوم چیزهایی که گفته می شود و حداکثر هفت مفهوم را فرامی گیرد. سخنرانی خود را به سه یا چهار نکته مهم محدود کنید. این نکات را در ابتدای سخنرانی مطرح کنید و یک بار در اواسط و مجدداً یک بار در اواخر سخنرانی پیامتان را تکرار کنید. سعی کنید مضمون اصلی را در یک عنوان جذاب خلاصه کنید (البته این عنوان نباید خیلی زیر کانه یا نامفهوم باشد).

عنوان سخنرانی باید در عین اختصار به طور شفاف بیانگر محتوای صحبت های شما باشد. برای مثال عنوان «نقش TQM در BPR» برای مدیرانی که می دانند شما قصد دارید درباره مدیریت کیفیت فراگیر و بازسازی ساختار تجاری صحبت کنید خوب است. ولی نیازی نیست که عنوان مورد نظر را آن قدر خلاصه و نامفهوم انتخاب کنید که حتی آگاه ترین مخاطبان نیز دچار سردرگمی شوند. مخاطبان زمانی پذیرای حرف های شما خواهند بود که بدانند درباره چه صحبت می کنید و ذهن آنها نسبت به گفته های شما روشن باشد.

**۲۲** نکات اصلی و کلیدی را در یک جمله خلاصه کنید.

### ▲ انتخاب نکات اصلی

نکات اصلی یادداشت های خود را خلاصه کنید و به صورت چند نکته موجز شرح دهید. اگر می خواهید پیام خود را به روشنی و سادگی منتقل کنید، آن را به سه تا چهار نکته محدود کنید.

## کسب اطلاعات

یک سخنرانی در صورتی موفقیت آمیز است که فرد درباره آن تحقیق زیادی کرده باشد. این کار نیاز به ابتکار عمل و سخت کوشی دارد - که البته ممکن است وقت گیر باشد. برای تحقیق در مورد موضوع زمان کافی اختصاص دهید و تا آنجا که ممکن است اطلاعات مناسبی جمع آوری کنید - از بریده نشریات گرفته تا اطلاعات موجود در اینترنت.

**۲۳** هنگام تحقیق، اهداف اصلی را مد نظر داشته باشید.

### جستجوی منابع

یکی از بهترین راه‌های شروع تحقیق، بررسی یک کتاب معتبر در مورد موضوع سخنرانی و کتابنامه آن است. از این طریق می‌توانید اطلاعات مرجع زیادی را در مورد موضوع سخنرانی پیدا کنید.

برای دریافت مقاله‌های روزنامه و مجله می‌توانید به مؤسسه‌ای که در قبال دریافت مبلغی بریده جرایم جمع آوری می‌کنند مراجعه کنید تا آنها کلیه مقالات مرتبط موجود در نشریات را در اختیارتان قرار دهند. با این کار زمان بیشتری برای جستجو در منابع دیگر اطلاعاتی در اختیار خواهید داشت، برای مثال:

- گزارش‌های مدیریتی، پرونده‌های دولتی، و مجله‌های حرفه‌ای؛
- دوستان، خانواده و آشنایان؛
- فیلم‌های ویدیویی، لوح‌های فشرده و اینترنت.

<p><b>الف</b> - چرا دوره کارآموزی لازم است؟</p> <p><b>ب</b> - کارآموزی شامل چه مواردی است؟</p> <p><b>ج</b> - نتایجی که از کارآموزی انتظار می‌رود کدام‌ها هستند و مزایای این دوره چیست؟</p>
--

### ▲ استفاده از نکات اصلی

برای شروع تحقیق و جمع‌آوری اطلاعات، سه یا چهار نکته اصلی و مهم را در نظر داشته باشید. هرگاه اطلاعاتی مرتبط با موضوع سخنرانی یافتید آنها را در پرونده‌های جداگانه‌ای، که هر یک معرف یکی از اهداف باشد، قرار دهید و این کار را تا جایی که اطلاعات به حد کافی برسند ادامه دهید.

### بررسی مطالب

در ابتدای تحقیق، وقت کافی صرف کنید و مزایا و معایب کلیه منابع اطلاعاتی که قصد استفاده از آنها دارید را بررسی کنید. واقع بین باشید و ببینید که از هر منبع به چه اطلاعاتی نیاز دارید و فکر کنید که چگونه می‌توانید از این اطلاعات به بهترین نحو در سخنرانی استفاده کنید. با آشنایان خود مشورت کنید و از آنها راهنمایی بخواهید. بعضی مواقع مشورت با آشنایان می‌تواند اطلاعات مفیدی را در مورد موضوع سخنرانی در اختیار شما بگذارد.

**۲۴** منابع مختلف را بررسی کنید تا ببینید کدام یک از همه مفیدترند.



### ▲ استفاده صحیح از زمان

ابتدا باید تشخیص داد که آیا یک راه تحقیقاتی انتخاب شده ارزش پیگیری دارد یا خیر. در جستجوی اطلاعات مربوط به سخنرانی به منابع و نکات مهم آن توجه کنید. سپس ببینید که آیا اینها جدیدترین منابع هستند؟ آیا اطلاعات ارائه شده در آنها دقیق است؟ آیا اطلاعات جدید و یا زمینه‌های جدید تحقیقی را در اختیارتان قرار می‌دهند؟ فقط به اطلاعاتی اکتفا کنید که با معیارهای مورد نظر شما مطابقت داشته باشد.

### استفاده از تکنولوژی جدید

با استفاده از اینترنت می‌توانید یک کتابخانه الکترونیکی بین‌المللی را روی میز کارتان داشته باشید. هنگام جستجو در اینترنت در انتخاب واژه‌های کلیدی دقت کنید تا در میان اطلاعات گسترده موجود و سایت‌های زیادی که روزانه به تعداد آنها افزوده می‌شود، سریع‌تر به منابع مرجع مورد نظر دست پیدا کنید. هر قدر واژه‌های کلیدی دقیق‌تر باشند، احتمال یافتن اطلاعات لازم در زمان مورد نظر بیشتر است. برای ذخیره کردن اطلاعات زیاد از پایگاه‌های کامپیوتری داده‌ها، که اغلب به صورت نرم‌افزارهای کامپیوتری در بازار عرضه می‌شوند، استفاده کنید.

### تحقیقات را به روز کنید

برای انجام تحقیقات با فکر باز عمل کنید و به دنبال یافتن زمینه‌های جدید باشید تا سخنرانی شما دارای روح تازه‌ای باشد. به کتاب‌های قدیمی و خاک گرفته اطمینان نکنید. برای جمع‌آوری آخرین اطلاعات مربوط به موضوع سخنرانی، به اینترنت مراجعه کنید و به دنبال منابع مرجع جدید باشید. اگر مخاطبان احساس کنند که اطلاعات شما جدید است سخنرانی برایشان جذاب‌تر و جالب‌تر از زمانی خواهد بود که احساس کنند حرف‌های کهنه تکراری را در قالب جدیدی بیان می‌کنید. با استفاده از اطلاعات جدید و آمار و ارقام تهیه شده، کاری کنید که مخاطبان احساس کنند شما جدیدترین دانش روز را در اختیارشان قرار می‌دهید.



### ▲ بررسی وب سایت‌ها

هر وب سایت در اینترنت گنجینه‌ای از اطلاعات است که شما می‌توانید به آنها دسترسی پیدا کنید و با ذخیره و یا چاپ کردن، از آنها به عنوان اطلاعات مرجع استفاده کنید. از مزایای مهم این نوع تحقیق این است که نسبت به اطلاعات چاپی معمولاً جدیدتر و به روزتر هستند.

**۲۵** اگر اطلاعات یک مرجع مفید به راحتی قابل دسترس نیست از به دست آوردن آن پشیمان نشوید.

## سازمان دهی اطلاعات

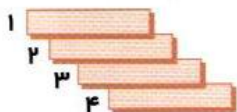
**۲۶** تصمیم بگیرید که چند نکته باید در سخنرانی مطرح شوند.

**۲۷** ترتیبی بدهید که سخنرانی شما با یک نکته قوی و سازنده پایان یابد.

ترتیب ارائه نکات اصلی سخنرانی و تأکیدی که شما روی هر کدام از آنها می‌کنید بر پیام مورد نظر تأثیر بسیاری خواهد داشت. برای این که مخاطب، پیام شما را به درستی دریافت کند در سخنرانی از مناسب‌ترین ساختار استفاده کنید.

### انتخاب ساختار

برای ارائه نکات مورد نظر (حداکثر سه یا چهار مورد) به چند روش می‌توانید عمل کنید. نکات مورد نظرتان را جداگانه یا یکی پس از دیگری و به ترتیب اهمیت یا اولویت زمانی و یا به هر ترتیب دیگری که قابل فهم باشد ارائه کنید. اگر می‌خواهید که یک مورد خاص بیشترین تأثیر را داشته باشد آن را اول از همه و سپس نکاتی که اهمیت کمتری دارند را ارائه کنید. روش دیگر این است که نکاتی را که در نظر دارید، در هم بیاورید تا نشان دهید که اهمیت یکسانی دارند. معمولاً سخنرانان از ساختاری استفاده می‌کنند که در آن نکات مهم هم پوشی داشته باشند. با این روش، هر ایده برای اظهار نظرها و بحث‌های بعدی که در سخنرانی ارائه می‌شوند باز می‌ماند.



#### ▲ نکاتی که هم پوشی دارند

عملاً، ساختاری که معمولاً استفاده می‌شود، ساختاری است که در آن هر نکته با نکات دیگر هم پوشی دارد و تا حدی به آنها مربوط است. نکته دوم باید کم کم و به عنوان توضیح نکته اول مطرح شود. هر نکته به نکته قبلی مربوط است و همه نکات اصلی به هم متصل هستند.



#### ▲ ارائه جداگانه نکات

در اینجا می‌توان ایده‌ها و نظراتی که اهمیت یکسانی دارند ولی ضرورتاً با هم تداخل ندارند را جداگانه ارائه کرد. به یاد داشته باشید که به نظر بیشتر مخاطبان اولین نکته اهمیت بیشتری دارد.



#### ▲ تأکید روی یک نکته

اگر اهمیت یکی از نکات بیشتر از سایرین باشد، آن را اول از همه ذکر کنید و وقت بیشتری را به آن اختصاص دهید تا بتوانید کاملاً در مورد آن بحث کنید. سپس در تکمیل آن، نکاتی که اهمیت کمتری دارند را ذکر کنید.

## تطبیق ساختار سخنرانی با مطالب

نوع ساختار	کاربردهای عملی
جدا کردن نکات نکات به صورت زنجیره‌ای و متناسب با موضوع خاص ارائه می‌شوند.	در سخنرانی‌های رسمی (مثل سخنرانی‌های آموزشی یا کنفرانس‌هایی در مورد تئوری مدیریت) از این نوع ساختار سخنرانی استفاده می‌شود. اگر مخاطبان در طول سخنرانی یادداشت برمی‌دارند سخنران می‌تواند بعد از مطرح کردن هر نکته خلاصه آن را بیان و همچنین یک مقدمه کوتاه از نکته بعدی ارائه و به مخاطبان در یادداشت برداری کمک کند.
تأکید روی یک نکته مهم‌ترین نکته قبل از نکات بعدی ذکر می‌شود.	به عنوان مثال می‌توان به سخنرانی‌ای اشاره کرد که در مورد بهبود ارائه خدمات به مشتریان برای کارمندان ایراد می‌شود. این ساختار تأکیدی و برای مواقعی مناسب است که مخاطبان کاملاً در جریان موضوع و مضمون سخنرانی هستند و کلیه جزئیات را می‌فهمند. همچنین در مواردی که قصد دارید جنبه دیگری از یک موضوع را بیان کنید نیز مفید است.
نکاتی که هم پوشی دارند برای تأکید بیشتر، نکات مجدداً مطرح شوند.	این نوع ساختار برای سخنرانی‌های غیر رسمی که در برابر عده کمی از مخاطبان ایراد می‌شود مناسب است. این نوع ساختار معمولاً در جلساتی که همکاران نزدیک در آن شرکت دارند و با موضوع آشنا هستند و می‌توانند از یک سخنرانی نسبتاً پیچیده سر در آورند مورد استفاده قرار می‌گیرد. در این نوع ساختار بیان عقاید مختلف باعث ایجاد جر و بحث و مداخله مخاطبان می‌شود.

## ارائه گزارش به روش داستان نویسی



## ▲ استفاده از نمادها

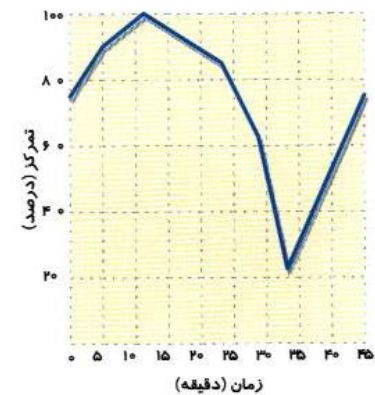
هنگام تنظیم متن سخنرانی به جوانب موضوع فکر کنید. برای استدلال عقاید خود از تصویرها و اشکال آشنا استفاده کنید (مثلاً برای نشان دادن رفتارهای غریزی، تصویر گربه را انتخاب کنید). برای روشن‌تر شدن مطالب، به تحقیقات مشابه نیز اشاره کنید.

در داستان سرایی، موضوع سخنرانی ابتدا، وسط و انتهای مشخصی دارد. متداول‌ترین کاربرد این روش در قصه‌گویی است. برای یک سخنرانی موفقیت آمیز لازم است که هنگام نوشتن متن سخنرانی از این طرح پیروی کنید. مقدمه ابتدای سخنرانی را تشکیل می‌دهد. بخش میانی (با استفاده از هر یک از ساختارهایی که فکر می‌کنید برای پیام شما مناسب‌تر است) شامل موضوع‌ها و مضامین عمده و اصلی است. انتهای سخنرانی شامل نتیجه‌گیری است که به مضامین اصلی اشاره دارد و سپس در صورت لزوم به سؤال‌های مخاطبان پاسخ داده می‌شود. به خاطر داشته باشید که ابتدا و انتهای هر مرحله از سخنرانی باید برای شنونده مشخص شود.



## استفاده از یک طرح کلی

تهیه یک طرح کلی و مکتوب از اطلاعاتی که قصد دارید در سخنرانی ارائه کنید، مفید خواهد بود. این طرح به تعیین ساختار سخنرانی کمک می‌کند و در طول ایراد سخنرانی می‌توان برای به یاد آوردن مطالب از آن استفاده کرد. سه یا چهار نکته مهم را تحت عناوین ۱-، ۲- و ۳- طبقه‌بندی کنید و سپس برای هر کدام سرفصل‌های فرعی الف-، ب- و پ- مشخص کنید. سرفصل‌های فرعی ثانویه را با یک-، دو- و سه نشان دهید. این یادداشت‌ها را ساده بنویسید به طوری که با یک نگاه قابل خواندن باشند.



### ▲ دوره توجه مخاطبان

این منحنی دوره عادی توجه مخاطبان، بر پایه ۴۵ دقیقه سخنرانی را نشان می‌دهد. مخاطبان در دقایق اولیه سخنرانی بیشترین آگاهی را دارند و حدوداً در دقیقه دهم سخنرانی توجه آنها به بیشترین حد خود می‌رسد. بعد از گذشت ۳۵-۳۰ دقیقه توجه مخاطبان تدریجاً کم می‌شود و سپس در اواخر سخنرانی مجدداً افزایش پیدا می‌کند.

۱. چرا کارآموزی لازم است؟
  - الف. دوره بازآموزی برای کارمندان مفید است.
  - ب. کارمندان جدید آئین نامه‌های صحیح را خواهند آموخت.
۲. کارآموزی چه مواردی را شامل می‌شود؟
  - الف. بهبود عملکرد
  - یک. تست سطح مهارت
  - دو. خلأهای موجود در دانش
  - ب. جنبه‌های عملی
۳. نتایج مورد انتظار؟
  - الف. افزایش اثر بخشی و کارایی
  - ب. بازدهی بیشتر

نکات اصلی با حروف الفبا مشخص می‌شوند

سرفصل‌های فرعی با ارقام (۱،۲،۳) مشخص می‌شوند

سرفصل‌های فرعی ثانویه با ارقام (یک، دو، سه) مشخص می‌شوند

### ▲ ترسیم طرح کلی ساختار سخنرانی

از ساختاری که در نظر دارید (مطابق با نمونه بالا) یک طرح کلی ابتدایی تهیه کنید. این طرح کلی را مبنا قرار دهید و به موازات انجام تحقیقات و آماده کردن مطالب سخنرانی، محتوای آن را بسط دهید.

### شروع مؤثر

شروع سخنرانی باید تأثیر خوبی بر مخاطبان بگذارد. یکی از بهترین راه‌ها برای انجام این کار این است که سخنران مثبت و با اعتماد به نفس ظاهر شود، به عبارت دیگر باید کاملاً آمادگی قبلی داشته باشد. سخنرانان با تجربه‌ای که ترجیح می‌دهند از یادداشت استفاده نکنند همیشه یک یا دو جمله اول خود را یادداشت می‌کنند. با استفاده از این روش آنها می‌توانند بیشتر روی اثرات و برداشت‌هایی که القا می‌کنند و کمتر روی سخنانی که ادا می‌کنند تمرکز کنند. یک مقدمه مؤثر و اثر بخش ارائه دهید که طرح کلی سخنرانی شما را در اختیار مخاطبان قرار دهد. مخاطبان را در جریان نکاتی که در طول سخنرانی به آنها خواهید پرداخت قرار دهید. از چند داستان بامزه استفاده کنید تا فضای سرد بین شما و مخاطبان از بین برود و توجه مخاطبان به جنبه دوستانه سخنرانی جلب شود. همیشه به خاطر داشته باشید که مخاطب در ابتدای سخنرانی کاملاً در جریان موضوع نیست، بنابراین موضوع اصلی را چند دقیقه بعد از شروع سخنرانی مطرح کنید.

## ارتباط دادن و خلاصه کردن مطالب

قسمت‌های مختلف سخنرانی را با استفاده از نشانه‌های مشخص از یکدیگر متمایز کنید. محتوای سخنرانی را با ترتیبی منطقی مطرح کنید، از این طریق به مخاطب کمک می‌کنید که به راحتی سخنرانی را دنبال کند. بین موضوعات جدید و قبلی ارتباط برقرار کنید. به سخنرانی سخنرانان با تجربه در رادیو و تلویزیون گوش دهید و به روشی که برای ربط دادن موضوعات استفاده می‌کنند و این که چگونه قبل از وارد شدن به موضوع جدید موضوع قبلی را جمع‌بندی می‌کنند، توجه کنید. اتصال مطالب به هم و همچنین خلاصه کردن آنها، به اندازه خود نکات اصلی، اهمیت دارند. بنابراین به خوبی برای آنها برنامه ریزی کنید.

### ۲۸ در ساختار

سخنرانی، پایان یک موضوع و آغاز موضوع بعدی را به وضوح مشخص کنید.



## روش تکرار

خلاصه کردن و جمع‌بندی اطلاعات در طول سخنرانی یکی از راه‌های مؤثر تقویت نکات مهم بحث است. هنگامی که ساختار سخنرانی را تنظیم می‌کنید در انتهای هر یک از نکات مهم و همچنین در قسمت نتیجه‌گیری، زمانی را هم برای تکرار مطالب در نظر بگیرید. فقط تکرار ساده اطلاعاتی که در متن سخنرانی ارائه کرده‌اید کافی نیست. برای تکرار مطالب از کلمات جدید استفاده کنید تا مطلب جدید و متنوع به نظر برسد.

### ۲۹ آهنگ صدای خود را

مرتب عوض نکنید، چون مصنوعی به نظر خواهد رسید.

## اتمام سخنرانی

در نظر گرفتن پایانی قوی برای سخنرانی به اندازه آغاز خوب آن اهمیت دارد. با استفاده از علائم و اشارات، مخاطبان را از نزدیک شدن به انتهای سخنرانی آگاه کنید. از عباراتی مثل «به عنوان آخرین نکته...» یا «در نتیجه...» استفاده کنید و به مخاطب بفهمانید که قصد دارید مطالب مطرح شده را به اختصار بیان کنید. حتماً مخاطبان خوشحال می‌شوند که در این فرصت به نکاتی که در طول سخنرانی به آنها توجه نکرده‌اند، دقت کنند.

### ▼ تقویت کردن نکات

باید نکات اصلی سخنرانی را تقویت کنید. برای این کار می‌توانید ابتدا «لیستی از محتوای سخنرانی» به مخاطبان ارائه دهید، سپس در مورد هر یک از مطالب بحث و گفت و گو کنید و در انتها خلاصه‌ای از آن را بازگو کنید.

مطالب را تکرار کنید

مطالب را شرح دهید

بگویید چه مطلبی آماده کرده‌اید

## نوشتن متن سخنرانی

توجه داشته باشید که متن کتابی با آنچه که به طور شفاهی گفته می‌شود تفاوت دارد. سعی کنید متن سخنرانی را با لحن طبیعی بنویسید، به طوری که با الگوهای طبیعی گفتاری مطابقت داشته باشد و برای سخنرانی‌ها مناسب باشد.

### آغاز نوشتن

بعد از این که تحقیقات خود را کامل و طرح اصلی سخنرانی را مشخص کردید می‌توانید نوشتن را شروع کنید. دوست دارید مخاطبان، سخنان شما را چگونه بشنوند؟ مدتی در سکوت و تنهایی فکر کنید که چه چیزی می‌خواهید بنویسید. سپس بدون وقفه همه مطالبی که فکر می‌کنید لازم است در سخنرانی گنجانده شود را بنویسید و پیش نویسی از متن سخنرانی تهیه کنید. اگر مردد هستید و نمی‌دانید لحن سخنرانی باید چگونه باشد تفاوت‌های نوشتاری و گفتاری را پیدا کنید.

**۳۰** به یاد داشته باشید که نوشتن متن سخنرانی با شنیدن متنی که خوانده می‌شود متفاوت است.

**۳۱** روش‌های مختلف ارائه یک مطلب را پیدا و طبیعی‌ترین راه را انتخاب کنید.

### استفاده از سبک‌های نوشتاری برای سخنرانی

گفتار به جای نوشتار	ساختار جمله
بگویید: "سیستم حسابداری که من با آن کار می‌کنم"، نگویید "سیستم حسابداری که توسط من مورد استفاده قرار می‌گیرد".	<b>دستور زبان</b> از جمله‌هایی که از نظر دستوری درست هستند ولی در بیان تصنعی و خشک به نظر می‌رسند استفاده نکنید. برای این که حاضران را به طور مستقیم مورد خطاب قرار دهید از ضمائر اول شخص و دوم شخص (من و شما) و افعال معلوم استفاده کنید.
بگویید: "باید بفهمید که هدف از این تمهیدات چیست" نگویید "مهم است که هدف این تمهیدات شناخته شوند".	<b>ساختار</b> همیشه مهم‌ترین و جالب‌ترین مطالب را اول بیان کنید. جمله را با عبارت پیرو یا عبارتی که داخل پرانتز قرار می‌گیرند، شروع نکنید.
بگویید: "هزینه‌های کمتر و درآمد بیشتر، چیزی است که به آن نیاز داریم". نگویید "نیاز داریم که هزینه‌ها را کم و درآمدها را افزایش دهیم".	
بگویید، "این موضوع می‌تواند تفاوت‌های زیادی ایجاد کند". نگویید "اگر چه ممکن است که به نظر بی‌اهمیت برسد، ولی می‌تواند تفاوت‌های زیادی ایجاد کند".	

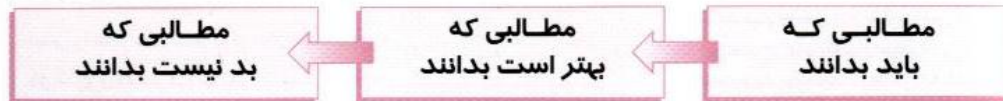
## افزایش اثر بخشی اطلاعات

بعد از این که اولین پیش نویس متن سخنرانی را تهیه کردید می توانید مطالب و اطلاعات را پروور کنید. پیش نویس را از اول تا آخر بخوانید تا مطمئن شوید که حق تقدم و اولویت مطالب را به خوبی رعایت کرده اید و تمام اطلاعات اصلی و مهم را نوشته اید. برای تکمیل مطالبی که نوشته اید مثال های مرتبط بیاورید. در نهایت از مطالبی که جذابیت زیادی برای مخاطب دارند استفاده کنید. هر چند که ممکن است این اطلاعات اهمیت زیادی نداشته باشند ولی باعث می شوند که مخاطبان به خاطر شوخ طبعی و مزاح سخنران لذت بیشتری از صحبت های وی ببرند.

**۳۲** در انتخاب مطالب دقت کنید.

### اولویت بندی اطلاعات

قبل از شروع، کلیه نکات مربوط به موضوع سخنرانی را بنویسید و به صورت زیر طبقه بندی کنید.



## عادی بنویسید

بهترین راه شروع یک سخنرانی موفقیت آمیز این است که کلماتی که ادا می کنید مطمئن و راحت باشند، بنابراین هنگام نوشتن متن سخنرانی، از جمله هایی استفاده کنید که ساختار ساده دارند. فکر کنید که تنها یک مخاطب دارید. این کار به شما کمک می کند که یک فضای صمیمانه و دوستانه ایجاد کنید. سخنرانانی که این کار را انجام می دهند، باعث می شوند که هر یک از مخاطبان فکر کنند که روی صحبت سخنران مستقیماً متوجه آنان است و در نتیجه به سخنان وی توجه زیادی می کنند. اگر مطمئن نیستید که سخنرانی شما عادی خواهد بود یا نه، صدای خود را هنگام خواندن پیش نویس سخنرانی ضبط کنید، سپس به صدایتان گوش دهید و در جاهایی که لازم است متن را اصلاح کنید.

### بایدها و نبایدها

- |  |   |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> از جمله های ساده و مستقیم <input checked="" type="checkbox"/> از زبان نامفهوم یا نامناسب استفاده کنید. | <input checked="" type="checkbox"/> از ضمایر «شما» و «من» استفاده کنید.   |
| <input checked="" type="checkbox"/> از افعال معلوم (اجرا کردن، رفتن، انجام دادن، استفاده کردن، ...) استفاده کنید.                          | <input checked="" type="checkbox"/> سخنرانی را با نکات نامربوط پر نکنید.  |
| <input checked="" type="checkbox"/> در متن سخنرانی از کلمات وصفی هم استفاده کنید.  | <input checked="" type="checkbox"/> فکر نکنید که مجبور هستید متن سخنرانی را کلمه به کلمه بنویسید.                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> برای اجتناب از لغزش کلامی، متن را تمرین کنید.  | <input checked="" type="checkbox"/> با توضیح بیش از حد مخاطب را گیج نکنید.  |
| <input checked="" type="checkbox"/> برای روشن تر کردن موضوعات از مثال و تشبیه استفاده کنید.  | <input checked="" type="checkbox"/> به مخاطب ترحم نکنید.  |
|  | <input checked="" type="checkbox"/> از سبک سخنرانی دیگران تقلید نکنید، چرا که حرف های شما مصنوعی به نظر خواهد رسید. |

**۳۳** متن پیچیده باعث سر در گم شدن مخاطبان می شود.

### خلاصه کردن و یادداشت برداری از سخنرانی

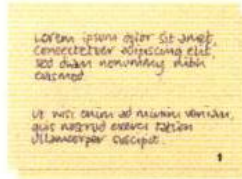
#### تهیه پیش نویس

بعد از تعیین ساختار سخنرانی و جمع آوری اطلاعات لازم، کل سخنرانی را بنویسید (یا تایپ کنید). این پیش نویس را بارها و بارها ویرایش کنید تا محتوا و آهنگ آن کاملاً مورد رضایت شما باشد.



#### تهیه یادداشت

نکات مهم و اصلی را از پیش نویس نهایی استخراج کنید و آنها را روی کارت‌های شماره دار بنویسید. برای این که بتوانید مطالب را راحت بخوانید حداکثر دو نکته را روی هر کارت بنویسید.



اگر تصمیم دارید در سخنرانی از یادداشت استفاده کنید، ابتدا یک پیش نویس کامل از مطالبی که قصد دارید در سخنرانی بیان کنید (شامل نکات اصلی و مثال‌هایی که برای توضیح بیشتر مطالب در نظر دارید) تهیه کنید. اکنون می‌توانید با استفاده از این متن خلاصه مورد نظر را تهیه کنید و آن را به صورت یادداشت‌های کوتاه در آورید. از کارت‌هایی که شماره آنها به خوبی مشخص است استفاده کنید و کلید واژه‌ها و عبارات مهمی را که از متن انتخاب کرده‌اید به طور خوانا روی یک طرف آنها بنویسید. روی هر کارت مطالب کمی بنویسید تا بتوانید آنها را به راحتی بخوانید.

### تنظیم آهنگ سخنرانی

فکر کنید چه چیزی باعث می‌شود که سخنرانی تأثیر بهتری داشته باشد. در بعضی موارد این زمان بندی است که اثر بخشی سخنرانی را افزایش می‌دهد. مکث‌هایی که در طول سخنرانی وجود دارند نیز به اندازه خود کلماتی که بیان می‌کنید در انتقال مفاهیم سخنرانی اهمیت دارند. مکث کردن حین صحبت همان تأثیر علامت گذاری در نوشتن را دارد. هنگام نوشتن متن سخنرانی، ارزیابی مخاطب از این سخنرانی را در ذهن مجسم کنید. در صورتی که قصد دارید در سخنرانی از یادداشت‌های کوتاه و یا متن کامل سخنرانی استفاده کنید، هر جا که فکر می‌کنید باید لحظه‌ای حرف خود را قطع کنید (مثلاً وقتی که لازم است روی یک نکته تأکید کنید و یا بین دو نکته مشخص وقفه ایجاد کنید) بنویسید: «مکث». هنگام تمرین نیز این «مکث»ها را رعایت کنید. سکوت کردن شهادت می‌خواهد. مکث‌های عمدی سخنرانی باید حدود ۳ ثانیه طول بکشد، یعنی خیلی طولانی‌تر از مکث‌های عادی که در صحبت پیش می‌آید.

**۳۴** متن سخنرانی را با حروف درشت روی یک طرف کاغذ بنویسید.

**۳۵** صفحات متن کامل سخنرانی را شماره گذاری کنید.

## تهیه کارت یادداشت

اگر در طول سخنرانی برای احتیاط از یادداشت استفاده می کنید، لازم نیست که طوطی وار از روی آن بخوانید. این یادداشت ها حاوی جمله ها و عبارت هایی هستند که در صورت فراموش کردن ناگهانی مطالب به کمک شما می آیند. یادداشت ها حاوی سرنخ ها و علائمی هستند که به شما یادآوری می کنند چه مطلبی را بیان کنید و ترتیب بیان کردن مطالب چگونه باشد. با استفاده از یادداشت می توانید با مخاطبان صحبت کنید نه این که مطالب سخنرانی را از حفظ برای آنها بخوانید. به چند روش می توانید در سخنرانی از یادداشت استفاده کنید، مثلاً خلاصه ای از کل موضوع مورد نظر، جمله های کلیدی و یا واژه های کلیدی را روی کارت یادداشت بنویسید (البته نقل قول ها و لطیفه ها را کامل بنویسید - مگر این که مطمئن باشید آنها را کاملاً از حفظ هستید). از سیستم علائم رنگی برای کدگذاری مطالب روی یادداشت ها استفاده کنید تا اگر وقت تمام شد، بتوانید بخش هایی از سخنرانی را حذف کنید، بدون این که به انسجام و یکپارچگی سخنانتان لطمه ای وارد شود. مثلاً قسمت های مهم متن را با رنگ آبی و قسمت هایی که می توان حذف کرد را با رنگ سبز بنویسید.

**۳۶** یادداشت های خود را روی مقوا یا کارت بایگانی بنویسید.



### متن رسانی

کلمات و عبارات کلیدی سخنرانی را روی کارت بنویسید. کلمات را روشن و قابل فهم بنویسید تا یادآوری نکات آسان تر باشد.

## خلاصه کردن و یادداشت برداری از سخنرانی

عنوان، بالای اولین صفحه قرار می گیرد	<b>آموزش</b> عصر بخیر. من «جان اسمیت» هستم و از واحد آموزش سازمان آمده ام.	جاهای خالی بین مطالب، فاصله و وقفه بین موضوعات را نشان می دهد	اگر قصد دارید هنگام سخنرانی از متن نوشته شده استفاده کنید، حتماً لازم است که متن را دقیقاً تنظیم کنید. متن را با خط درشت بنویسید و فاصله بین دو خط را دو برابر در نظر بگیرید تا خواندن آن آسان باشد.
مکتبها مشخص شده اند	امروز می خواهم درباره آموزش با شما صحبت کنم و درباره سه نکته به طور مشروح توضیح خواهم داد: چرا آموزش لازم است، آموزش چه مواردی را شامل می شود، و نتیجه نهایی که از آموزش انتظار می رود چیست؟	از قلم درشت و مشخص استفاده شده است برای تأکید، عبارات کلیدی مشخص شده اند	سرفصلها را به نحوی مشخص کنید که پیدا کردن آنها راحت باشد. برای مشخص کردن قسمت هایی که لازم است تأکید زیادی روی آنها بشود از حروف متفاوت با کل متن مثل حروف پررنگ یا ایتالیک استفاده کنید. نهایتاً اوراق کامل شده را روی کاغذ مقاوم چاپ کنید و یک کپی از آن را نگهدارید.
صفحات شماره دارند			

**صفحه آرای متن**  
هنگام صفحه آرای، قسمت هایی که اهمیت زیادی دارند و قسمت هایی که باید مکتب شود را مشخص کنید. این کار به شما کمک می کند که طبیعی، با اعتماد به نفس و روان سخنرانی کنید.

## استفاده از وسایل سمعی - بصری

**۳۷** با استفاده از وسایل سمعی - بصری مورد نظر، از قبل نحوه ارائه مطالب را تمرین کنید.

از آن جایی که وسایل سمعی - بصری مفاهیم مشکل را راحت تر از کلمات منتقل می کنند در سخنرانی از اهمیت زیادی برخوردارند. از خود پرسید آیا استفاده از وسایل سمعی - بصری می تواند در ارائه سخنرانی به شما کمک کند. اگر پاسخ مثبت بود از آنها استفاده کنید در غیر این صورت اصراری به استفاده از آنها نداشته باشید. فقط در موارد لازم از این گونه وسایل استفاده کنید.

### استفاده از وسایل سمعی - بصری

انواع وسایل سمعی - بصری	مثال
<p><b>با پیچیدگی کم</b></p> <p>مزایای این نوع وسایل، سادگی و عدم نیاز به نیروی برق است. می توان مطالب را از قبل آماده کرد و روز سخنرانی به کار گرفت. می توان برای هر تعداد مخاطب بروشور تهیه کرد، ولی تابلوی اعلانات و فلیپ چارت باید قابل رؤیت باشند. در صورتی که تعداد مخاطبان کم باشد این وسایل از همه مناسب تر هستند.</p>	<p><b>جزوه</b></p> <p>قبل از ارائه سخنرانی، و ترجیحاً هنگام تنفس، این بروشورها را توزیع کنید. حتماً در طول سخنرانی به بروشورها اشاره کنید تا مخاطبان از آنها استفاده کنند.</p> 
<p><b>با پیچیدگی متوسط</b></p> <p>این گروه شامل آن دسته از وسایل سمعی - بصری است که معمولاً مورد استفاده قرار می گیرند، دشنواری های سخت افزاری را ندارند و کارایی خوبی دارند. این وسایل باید در روز سخنرانی تنظیم شوند ولی می توان اطلاعات و اسلایدهای مربوطه را از قبل تهیه کرد.</p>	<p><b>پروژکتور اسلاید</b></p> <p>قبل از سخنرانی، اسلایدهایی که برای توضیح مطالب لازم است را در خشاب پروژکتور قرار دهید. قبل از سخنرانی، کار با پروژکتور را تمرین کنید.</p> 
<p><b>با پیچیدگی زیاد</b></p> <p>این وسایل شامل دستگاه های پیچیده ای هستند که برای نصب آنها به گروه متخصص نیاز است. تأثیرات استفاده از وسایل سمعی - بصری پیچیده بسیار شگفت آور است، اما هر چه قدر پیچیدگی دستگاه بیشتر باشد احتمال خرابی و نقص آن نیز بیشتر است.</p>	<p><b>ویدیو</b></p> <p>برای نشان دادن تصاویر کوتاه و زنده و یا پیام ضبط شده سخنرانی که توانسته است شخصاً در جلسه سخنرانی شرکت کند از ویدیو استفاده کنید.</p> 

## انتخاب وسایل سمعی - بصری

تنوع وسایل سمعی - بصری بسیار زیاد است و هر کدام برای نوع خاصی از سخنرانی مناسب هستند. گاهی بعضی از این وسایل بین شما و مخاطب فاصله ایجاد می کنند، بنابراین فقط در صورتی از آنها استفاده کنید که مناسب و مفید باشند. ممکن است وسایل سمعی - بصری بسیار ساده یا بسیار پیچیده باشند. ممکن است برقی باشند (که در صورت نبودن برق استفاده از این نوع وسایل با اشکالاتی همراه خواهد بود). بعضی از وسایل سمعی - بصری نیز باید توسط متخصصان طراحی و نصب شوند و استفاده از آنها مشکل است.

**۳۸** قبل از این که از مخاطبان بخواهید به وسیله مورد نظر نگاه کنند، کمی مکث کنید.



### فلپ چارت

برای این که بخش هایی از صحبت خود را مشخص تر کنید، از قبل به تعداد لازم برگه تهیه کنید و منحنی ها و نمودارها را روی آنها رسم کنید. قسمت های مهم را رنگی کنید و مطمئن شوید که همه مخاطبان می توانند فلپ چارت را ببینند.



### وایت برد

درسخرانی های غیر رسمی که برای مخاطبان کم ارائه می شود، برای توضیح مطالب از وایت برد استفاده کنید. مطمئن شوید مخاطبانی که در انتهای سالن نشسته اند می توانند دست خط شما را بخوانند.

### سیستم صوتی

اگر نیاز به امکانات ترجمه هم زمان دارید از سیستم صوتی با میکروفون استفاده کنید. اگر تعداد مخاطبان زیاد است استفاده از میکروفون، آمپلی فایر و بلندگو نیز مفید خواهد بود.



### پروژکتور اورهد

این روش بهترین روش ارائه نمودارها و جدولها است. برای نشان دادن نمودارها و اعداد می توانید از نشانگر لیزری استفاده کنید. البته دقت کنید که مانع دید مخاطبان نشوید.

### گرافیک کامپیوتری

برای نشان دادن منحنی، نمودار و یا تصاویر سه بعدی روی پرده می توانید از نرم افزارهای کامپیوتری استفاده کنید. همچنین می توان از تصاویر متحرک گرافیکی برای نشان دادن میزان تغییر آمار و ارقام در طول زمان استفاده کرد.



### چند رسانه ای

وسایلی مانند بسته های لوح فشرده که تصاویر متحرک دارند با استفاده از ماینیتور بزرگ و بلندگو به نمایش در می آیند. همچنین می توانید برای تولید بسته های مورد نیاز از یک مهندس نرم افزار کمک بگیرید.



## در نظر گرفتن تعداد مخاطبان

وسایل سمعی - بصری را باید با توجه به تعداد مخاطبان انتخاب کرد، ولی اگر امکانات شما محدود است، می توانید از وسایل سمعی - بصری موجود نیز به نحو احسن استفاده کنید. مثلاً در صورتی که از تصاویر کامپیوتری استفاده می کنید و نمی خواهید کیفیت تصاویر در اثر بزرگ‌نمایی کاهش یابد، می توانید نسخه‌ای از تصاویری که روی پرده نشان می دهید را در اختیار مخاطبان قرار دهید. همچنین اگر تعداد مخاطبان زیاد است، می توانید تصاویر را روی چند پرده بزرگ نشان دهید.

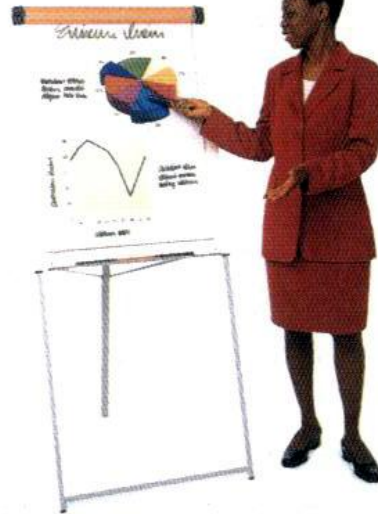
**۳۹** برای جلوگیری از اشتباه، اسلایدها را شماره گذاری کنید.

## آماده کردن وسایل سمعی - بصری

برای استفاده از تجهیزات سمعی - بصری باید آنها را آماده کرد - که البته کار وقت گیری است. وایت برد وسیله‌ای است که نسبتاً سریع نصب می شود و می توان بارها از آن استفاده کرد، در حالی که برای آماده کردن یک وسیله چند رسانه‌ای باید وقت زیادی صرف کرد. هر چقدر وسایل کمکی سمعی - بصری پیچیده تر باشند، برای آماده کردن آنها به وقت بیشتری نیاز است. اگر وقت، اطلاعات و ابتکار عمل لازم برای آماده کردن وسایل سمعی - بصری را ندارید از یک نفر، (مثلاً کارکنان دیگر، یکی از همکارانتان و یا یک مؤسسه طراحی) بخواهید که این کار را برایتان انجام دهد. دستیار خود را به دقت انتخاب کنید و توضیح مختصری در مورد محصول مورد نظر به او بدهید تا اشتباهی در تولید محصول نهایی دلخواه پیش نیاید.

### مخاطبان کم

چون تعداد مخاطبان کم است، هر نوع وسیله بصری که انتخاب کنید برای همه قابل رؤیت خواهد بود.



### مخاطبان زیاد

وسایل سمعی - بصری که برای مخاطبان کم به خوبی جواب می دهند الزاماً برای مخاطبان زیاد مؤثر نیستند. احتمالاً مخاطبی که دور از شما نشسته است نمی تواند بخش‌های زیادی از این تصاویر را تشخیص دهد.



### نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- سرعت مخاطبان در خواندن اطلاعاتی که روی پرده نشان می دهید از سرعت توضیح دادن شما بیشتر است، بنابراین بهتر است که اطلاعات را با صدای بلند بخوانید.
- هنگامی که از روی وسایل بصری صحبت می کنید، توجه نیمی از مخاطبان به پرده نمایش یا تخته جلب می شود و نیمی دیگر به شما توجه می کنند. بنابراین اگر می خواهید که همه مخاطبان به پرده نمایش یا تخته توجه کنند ثابت بایستید و حرکت نکنید.
- اگر قصد دارید از وسایل سمعی - بصری مجدداً استفاده کنید بعد از سخنرانی آنها را جمع کنید.

## اثر بخشی

**۴۰** برای کاستن از جدیت مطالب مهم از کاریکاتور استفاده کنید.

**۴۱** روی تصاویر اوورهد یادداشت بنویسید.

ممکن است هنگام آماده شدن برای سخنرانی متوجه شوید که می‌توانید با اضافه کردن طرح‌ها و اجزائی به وسایل بصری، اطلاعات را آسان‌تر و قابل فهم‌تر و خلاصه‌تر کنید و چکیده مطالب را واضح‌تر بیان کنید. سعی کنید همه وسایل بصری ساده و قابل فهم باشند و همیشه قوانین طراحی را رعایت کنید. از رنگ‌های مشخص و واضح استفاده کنید، در صورتی که سالن شلوغ باشد جزئیات با رنگ روشن و ملایم دیده نمی‌شوند. اگر رنگ‌های داخلی منحنی دایره‌ای به اندازه کافی با هم تفاوت نداشته باشند تشخیص بخش‌های مختلف آن کاملاً غیر ممکن خواهد بود.

در صورت استفاده از ویدیو از تصاویر طولانی استفاده کنید تا تکمیل کننده حرف‌های شما باشند. استفاده از تصاویر لحظه‌ای و کوتاه، توجه مخاطبان را از اصل سخنرانی منحرف می‌کند.

## کسب اطلاعات در مورد وسایل سمعی - بصری

قبل از شروع سخنرانی، باید کاملاً از طرز کار وسایل پیچیده‌ای که برای افزایش اثربخشی محتوا و مضمون سخنرانی انتخاب کرده‌اید آگاه شوید. حتی اگر تمایل زیادی برای کار با دستگاه‌های چند رسانه‌ای و یا دستگاه‌های صوتی تصویری را ندارید، مواردی وجود دارد که تهیه و پرداخت هزینه اضافی برای این وسایل حتی اگر تعداد مخاطبان کم باشد با ارزش خواهد بود.

گاهی ممکن است هنگام استفاده از وسایل سمعی - بصری پیچیده بد شانس‌ی یابورید و دستگاه با اشکال فنی روبرو شود. اگر تجربه لازم برای برطرف کردن این مشکلات را ندارید، حتماً از کسی که در این زمینه تجربه و مهارت دارد بخواهید که در سالن حضور داشته باشد و به شما کمک کند. همیشه تعدادی وسایل با پیچیدگی کم همراه داشته باشید تا با کمبود امکانات مواجه نشوید.

**۴۲** از تمام مطالب سمعی - بصری مهم نسخه اضافی تهیه کنید.

### نصب کردن ابزار

برای استفاده صحیح از وسایل سمعی - بصری مورد نظر به دقت بررسی کنید که به چه ابزاری احتیاج دارید. برای مثال:

- نشانگر لیزری برای نشان دادن قسمت‌های مورد نظر روی پرده، وایت‌برد یا فلیپ چارت؛
- دو سری گچ یا ماژیک مخصوص برای استفاده روی تخته سیاه و یا وایت‌برد؛
- تلق‌های شفاف برای پروژکتور اوورهد؛
- فلیپ چارت اضافی؛
- سیم رابط؛
- نسخه پشتیبان از دیسک و سیم اضافی برای استفاده در سخنرانی‌های چند رسانه‌ای؛
- نسخه اضافی از نوارهای ویدیویی و اسلایدها؛
- آداپتور (در صورتی که وسایل برقی به همراه دارید).

## اجرای تمرینی

**۴۳** تمرین کنید که به سرعت جای مطالب را روی متن پیدا کنید.

برای ارائه یک سخنرانی موفقیت آمیز باید تمرین کنید. اجرای تمرینی فرصت مناسبی است برای حفظ کردن و زمان بندی مطالب مورد نظر و رفع اشکالاتی که ممکن است در طول سخنرانی به وجود آید. نحوه کار کردن با وسایل سمعی - بصری را تمرین کنید و در پایان فرصتی را نیز برای پرسش های مخاطبان در نظر بگیرید.

### تمرین کردن با صدای بلند

مهم ترین فایده تمرین کردن این است که به حفظ مطالب و ترتیب ارائه آنها کمک می کند. این بهترین فرصت است تا محتوای سخنرانی را به دقت تنظیم کنید و مطمئن شوید که همه نکات مورد نظر با دقت و اهمیت مورد نظر گفته شده اند.

برای تمرین، ابتدا متن را از اول تا آخر روخوانی کنید. وقتی که توانستید مطالب را به راحتی بخوانید و هیچ مشکلی در خواندن مطالب نداشتید، مقابل آینه تمرین کنید و در صورتی که از روی یادداشت صحبت خواهید کرد از آنها استفاده کنید. ممکن است در اولین تمرین خسته، ناراحت و عصبی شوید ولی با هر بار تمرین اعتماد به نفس بیشتری به دست خواهید آورد و قبل از سخنرانی در مقابل مخاطبان اصلی به اندازه کافی آمادگی خواهید داشت.

#### نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- شما نمی توانید خیلی زیاد تمرین کنید. اگر به مطالب خود مطمئن باشید، مخاطبان نیز به شما اطمینان خواهند داشت.
- زمان سخنرانی شامل زمانی است که صرف استفاده از وسایل کمک آموزشی و پاسخ دادن به پرسش مخاطبان می گردد، بنابراین هنگام تمرین وقتی هم برای موارد فوق در نظر بگیرید.
- هنگام تمرین باید هر بار کمتر از بار قبل به یادداشت ها و متن متکی باشید.
- از قبل نمونه سؤال تهیه کنید تا ضمن تمرین پاسخ گویی به سؤال ها، زمان صرف شده را نیز برآورد کنید.

### اتکا نکردن به نوشته

سخنرانی شما زمانی طبیعی جلوه می کند که مطالب را از حفظ بگویید و کمتر به متن یا یادداشت های خود مراجعه کنید. اگر سخنرانی را بدون نگاه به نوشته و از حفظ شروع کنید تأثیر بهتر و بیشتری بر مخاطبان خواهد داشت. البته شروع سخنرانی با استفاده از متن حفظ شده کار چندان دشواری نیست. برای این که سخنرانی از پویایی برخوردار باشد باید نسبت به موضوع آگاهی کافی داشته باشید. هنگام تمرین به خود اعتماد به نفس بدهید و جزئیات و مثال هایی را به صحبت هایتان اضافه کنید، با این کار سخنرانی زنده، فی البداهه و بدون آمادگی قبلی (تمرین نشده) به نظر خواهد آمد.

**۴۴** صحبت کردن با صدای معمولی و بلند را تمرین کنید.

## گرفتن بازخورد

وقتی احساس کردید آماده سخنرانی هستید، مقابل یکی از دوستان یا همکارانتان با صدای بلند تمرین کنید و از او بخواهید که صادقانه نظرات سازنده‌اش را بیان کند. از «مخاطب» بخواهید مواردی که نیاز به اصلاح دارند و همچنین روش اصلاح آنها را به شما بگوید. مخاطب باید با موضوع سخنرانی آشنا باشد، بنابراین موضوع سخنرانی را کاملاً برایش توضیح دهید. سعی کنید همه شرایط (مخصوصاً فاصله بین شما و اولین ردیف مخاطبان) حتی الامکان مطابق شرایط سخنرانی باشد. در این حالت متوجه می‌شوید که صدایتان خوب شنیده می‌شود یا خیر. یاد بگیرید که چگونه صدای خود را تنظیم کنید تا شدت آن برای جمعیت زیاد و جمعیت کم، یکسان باشد.

**۴۵** آهنگ سخنرانی خود را تغییر دهید و ببینید کدام آهنگ مؤثرتر است.



### تمرین در

#### حضور مخاطب

تمرین کردن در برابر یکی از دوستان، در شما ایجاد اعتماد به نفس می‌کند. از او بخواهید که نظر خود را در مورد وضعیت صدا و حالت بدن شما بگوید. از تحسین آنها لذت ببرید، و برای بهبود کیفیت سخنرانی انتقادات و توصیه‌های آنها را بپذیرید.

# خود را آماده کنید

آماده کردن خود به اندازه آماده کردن متن سخنرانی اهمیت دارد. اثر کلی سخنرانی علاوه بر کیفیت ارائه مطالب، به وضعیت ظاهری شما نیز بستگی دارد.

## خود را باور داشته باشید

**۴۶** مخاطبان پشتیبان شما هستند و می‌خواهند از شما مطلبی بیاموزند.

داشتن تصویر مثبتی از خود اهمیت زیادی در ارائه یک سخنرانی موفقیت آمیز دارد. نقاط قوت خود را شناسایی کنید و از آنها حداکثر استفاده را ببرید. به غیر از موارد بسیار نادر، مخاطب نیز به اندازه شما علاقه‌مند است که سخنرانی جالب و موفقیت آمیز باشد.

### تفکر مثبت

برای تقویت اعتماد به نفس و برطرف کردن اضطراب و حالات عصبی هنگام آماده شدن برای سخنرانی و نیز قبل از سخنرانی افکار مثبت و دلگرم کننده را با خود تکرار کنید.  
برای مثال می‌توانید از عبارات زیر استفاده کنید:

“مخاطبان حتماً علاقه مند خواهند شد.  
محتوای سخنرانی من غنی است و به  
اندازه کافی آمادگی دارم.”

“تمرینات به خوبی انجام شده است.  
بی‌صبرانه منتظرم تا واکنش مخاطبان را  
ببینم.”

“سخنرانی من جالب و پر از ایده‌های جالب  
است. مخاطبان حتماً از آن لذت خواهند  
برد.”

“من به اندازه کافی در مورد موضوع مورد  
نظر اطلاعات دارم و مخاطبان خودشان به  
زودی به این مطلب پی می‌برند.”

## تجسم موفقیت

هنگام تمرین، سعی کنید که سناریوی سخنرانی را مثبت تجسم کنید. تصور کنید که مخاطبان به سخنرانی موفقیت آمیز شما علاقه مند هستند و از آن لذت می‌برند. شما پیام قابل توجهی برای مخاطبان دارید و فرصت کافی برای بیان آن به شما داده شده است. مجسم کنید که مخاطبان یادداشت بر می‌دارند و به لطفیه‌ها و داستان‌های خوشایندی که تعریف می‌کنید می‌خندند و در انتها سؤال‌های جالب و سازنده‌ای از شما می‌پرسند. تجسم کنید که حالات بدن و تن گفتار مخاطبان نشان دهنده واکنش مثبت آنها به سخنرانی شما است. تصور کنید که همواره به مخاطبان نگاه می‌کنید و این کار بین شما و مخاطبان حسن تفاهم ایجاد کرده است.

**۴۷** عادی رفتار کنید تا مخاطب به شما انس بگیرد.

**۴۸** حتی اگر تعداد مخاطبان کم است تعداد آنها را زیاد تصور کنید.

### ▼ تصور یک سخنرانی بی‌عیب و نقص

تصور کنید که در حال ارائه یک سخنرانی بی‌عیب و نقص هستید، این کار اعتماد به نفس شما را افزایش خواهد داد. چهره علاقه‌مند و مشتاق مخاطبان را در حالی که به سخنرانی شما گوش می‌دهند مجسم کنید.



## چگونگی وضعیت ظاهری

**۴۹** خود را با دقت در آینه برانداز کنید تا از تأثیری که در مخاطبان ایجاد می‌کنید، آگاه شوید.

مخاطبان تا حد زیادی تحت تأثیر ظاهر شما قرار می‌گیرند، ولی همیشه نمی‌توان به راحتی تعیین کرد که برداشت مخاطبان از شما چه خواهد بود. از دوستان یا همکاران بخواهید که در مورد ظاهر شما اظهار نظر کنند و کمک کنند تا در برابر مخاطبان با وضعیت مناسبی ظاهر شوید.

### تأثیر گذاری و ایجاد ذهنیت مثبت

تأثیر اولین برداشت، بسیار قوی و فراموش نشدنی است و مشکل می‌توان آن را تغییر داد. آیا خود شما در مورد دیگران زود قضاوت می‌کنید؟ طرز لباس پوشیدن افراد، طرز راه رفتن و حتی طرز ایستادن آنها همگی مواردی هستند که می‌توان از آنها برداشت‌های زیادی کرد. بدانید قبل از این که پای شما به پشت تریبون برسد، ذهنیت مخاطبان با دیدن ظاهر تان شکل گرفته است. باید تصویری که می‌خواهید به مخاطبان منتقل کنید را از قبل تعیین کنید. ایجاد ذهنیت خوب در اولین لحظه، برای موفقیت سخنرانی بسیار ضروری است، بنابراین لباس مناسبی بپوشید، با اعتماد به نفس راه بروید، صحبت کنید و بایستید. با توجه به این موارد، می‌توانید مطمئن باشید که تأثیر مثبتی در مخاطبان ایجاد کرده‌اید.

#### نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- شب قبل از سخنرانی خوب بخوابید.
- برس، مسواک، اتوی مسافرتی، برس لباس و کفش لوازمی هستند که می‌توانید به همراه داشته باشید و با استفاده از آنها ظاهر خود را مرتب نگه دارید.
- قبل از ورود به اتاق سخنرانی باید زیپ و دکمه لباس‌تان بسته باشد و پیراهن داخل شلوار قرار گیرد.
- در صورتی که زیاد عرق می‌کنید، با پوشیدن کت می‌توانید لکه‌های ناشی از عرق را بپوشانید.

### شناخت مخاطبان

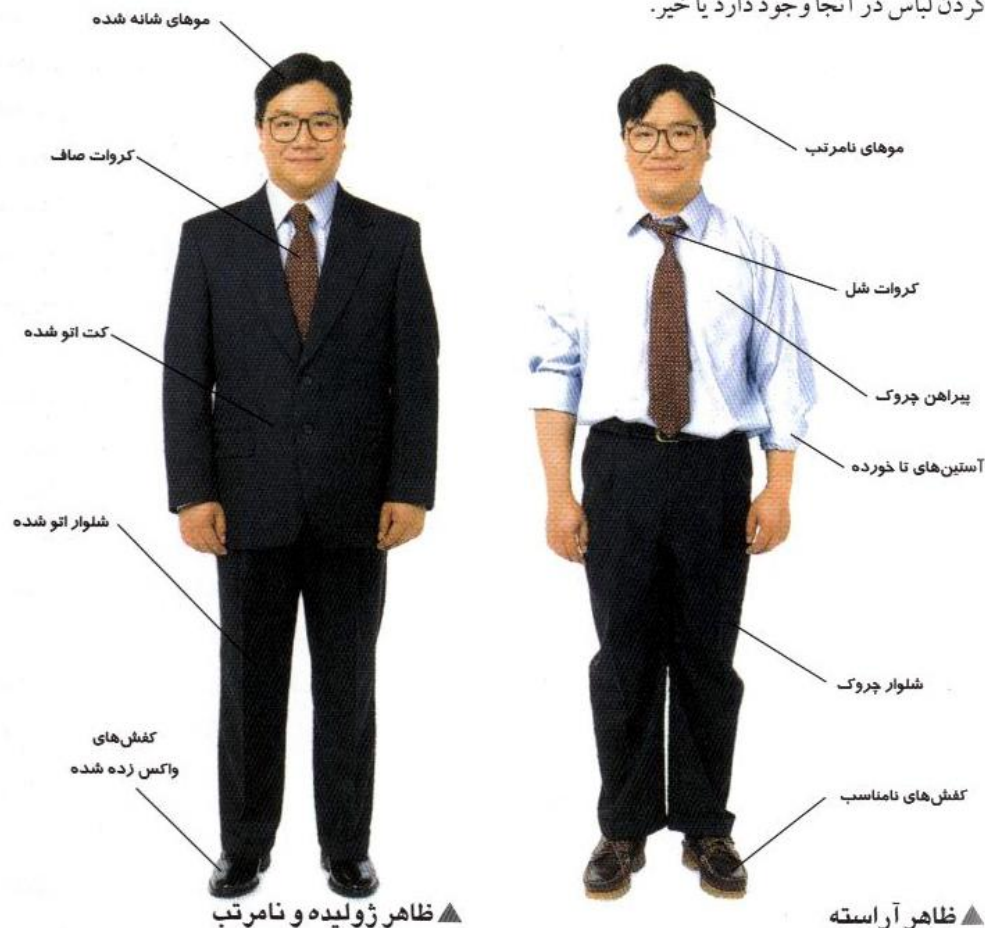
اگر تصور مخاطب از شما خوب باشد پیامتان را بهتر درک خواهد کرد. بنابراین همیشه از برداشت مخاطب نسبت به ظاهر خود آگاه باشید. اگر تا حدودی در مورد مخاطبان اطلاعات داشته باشید، آسان‌تر می‌توانید در مورد ذهنیتی که باید در آنها ایجاد کنید تصمیم بگیرید. به خاطر داشته باشید که سبک‌های خاص لباس پوشیدن، پیام‌های خاصی را به مخاطبان مختلف منتقل می‌کند. برای مثال مدیر کارخانه‌ای را مجسم کنید که کت و شلوار به تن دارد و در حالی که در محوطه کارخانه ایستاده دستورات لازم را به کارکنان می‌دهد. حال همین مدیر را با لباس کار در نظر بگیرید. در هر یک از حالت‌های فوق‌وی برداشت متفاوتی در افراد ایجاد خواهد کرد.

**۵۰** از پوشیدن لباس‌هایی که باعث حواس پرتی مخاطبان می‌شود اجتناب کنید.

## جلوگیری از بروز اشکال

**۵۱** در طول سخنرانی، دست‌ها را در جیب قرار ندهید.

قبل از سخنرانی، لباس‌هایی که قصد دارید برای سخنرانی بپوشید را امتحان کنید تا مجبور نباشید در طول سخنرانی لباسی بپوشید که اندازه شما نیست و یا کتیف و چروک است. اگر می‌خواهید در طول سخنرانی تا حد امکان ظاهر مرتبی داشته باشید، لباس موردنظر را همراه داشته باشید و چند دقیقه قبل از سخنرانی آن را بپوشید. قبل از رفتن به محل سخنرانی بررسی کنید که آیا امکانات لازم برای عوض کردن لباس در آنجا وجود دارد یا خیر.



▲ ظاهر ژولیده و نامرتب

اگر با ظاهری آراسته حاضر نشوید، مخاطبان تصور می‌کنند که شما آمادگی و تخصص لازم برای موضوع سخنرانی را ندارید. ظاهر نامرتب باعث می‌شود که مخاطبان به گفته‌های شما توجه نکنند.

▲ ظاهر آراسته

لازم نیست همیشه کت و شلوار بپوشید، اما مهم است که ظاهری مرتب و آراسته داشته باشید. لباس باید شسته و اتو شده، کفش‌ها واکس زده و موها مرتب باشد.



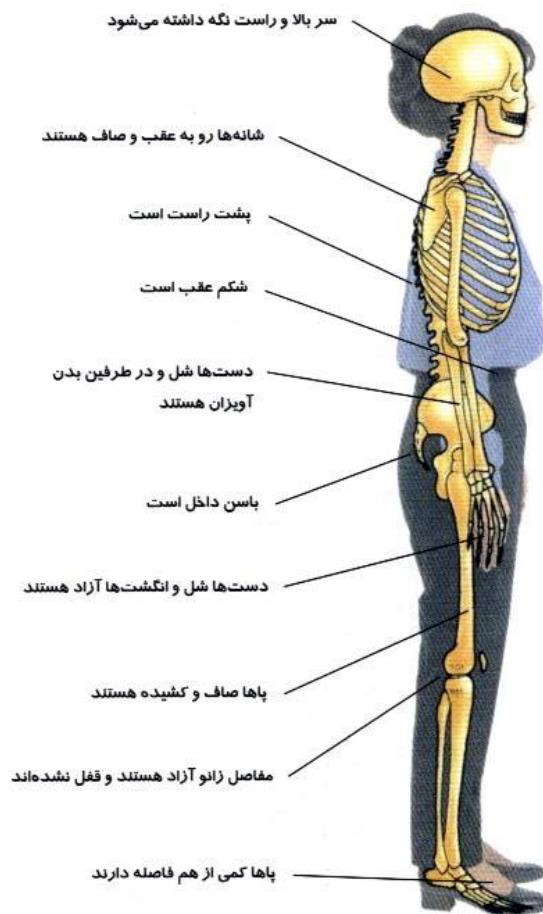
## بهبود وضعیت ظاهری

**۵۲** تن گفتار شما باید نشان‌دهنده همان چیزی باشد که بیان می‌کنید.

حدود دو سوم از ارتباطات میان مردم کاملاً غیر کلامی است و به وسیله حرکات دست، حالات چهره و یا سایر اشکال تن گفتار ایجاد می‌شود. ظاهر خوب اندام به حالت بدن، یعنی طرز نگه داشتن اسکلت بدن، بستگی دارد.

### طرز ایستادن

بهترین حالت بدن برای شروع سخنرانی این است که صاف بایستید و پاها کمی از هم فاصله داشته باشد و وزن بدن به اندازه مساوی روی هر دو پا تقسیم شود. دست‌ها باید در طرفین بدن آویزان باشند. این طرز ایستادن، خنثی است و بیانگر مفهوم خاصی نیست. اگر بدانید که هر حالت ایستادن بیانگر چه مفهومی است می‌توانید برای بیان آن مفهوم، حالت ایستادن را تغییر دهید، مثلاً اگر از نزدیک با مخاطبان صحبت می‌کنید و قصد دارید آنها را به انجام کاری تشویق کنید، کمی خم شدن به جلو مثبت و دوستانه، و خم شدن به عقب منفی و احتمالاً پرخاشگرانه به نظر می‌رسد.



### ▲ ایستادن صحیح

صاف و بالا نگه داشتن سر نه تنها فواید جسمانی متعددی دارد بلکه شرایط ذهنی را نیز بهبود می‌بخشد. درست ایستادن باعث اصلاح شکل بدن می‌شود و اعتماد به نفس را افزایش می‌دهد.

**۵۳** یاد بگیرید که عضله‌های صورتتان را شل کنید و لبخند بزنید.

### اجتناب از عادت‌های بد

هنگام پایین بودن سر، صدا به خوبی شنیده نمی‌شود

اگر به تریبون خیره شوید نمی‌توانید با مخاطبان تماس چشمی برقرار کنید

قوز کردن باعث می‌شود که غیرحرفه‌ای به نظر برسید

روی هم انداختن پاها باعث می‌شود نتوانید محکم بایستید

برای بهتر کردن حالت بدن و دوری از عادت‌های بد، جلوی آینه تمرین کنید و یا تمرین‌هایتان را روی نوار ویدیویی ضبط کنید و سپس فیلم را تماشا کنید و ببینید چه حرکات غیر عمدی و ناخودآگاهی انجام می‌دهید. از یکی از همکاران بخواهید که شما را هنگام تمرین تماشا و حرکات اضافی بدن را به شما گوشزد کند.

پشت به مخاطبان ایستادن باعث می‌شود که حواس آنها پرت شود

بدن مانع دید است

#### جلوی دید مخاطبان را نگیرید

وسایل بصری را از قبل آماده کنید و برای نشان دادن مطالب از چوب نشانگر استفاده کنید تا بدن مانع دید مخاطبان نشود.

#### ایستادن نامتعادل

از ایستادن روی یک پا یا انداختن پاها روی یکدیگر خودداری کنید. این حالت ایستادن، تعادل شما را برهم می‌زند. نامتعادل بودن بدن می‌تواند نشان دهنده نامتعادل بودن ذهن باشد.

**۵۴** هنگام سخنرانی کفش راحت بپوشید.

**۵۵** موی سر نباید روی صورت را بپوشاند.

### بهبود حالت ایستادن

وظیفه عضلات بدن، راست نگه داشتن اسکلت است. اگر از عضلات بدن خوب نگهداری کنید بدن شما نشان خواهد داد که یک شخص متعادل و با اعتماد به نفس هستید. اگر عضلات بدن خیلی شل باشند قوز خواهید کرد. برای بهتر ایستادن، تمرین کنید که صاف بایستید تا این که صاف ایستادن برای شما عادی شود. قدامتان را بلندتر از آنچه که هست تصور کنید یا احساس کنید طنابی شما را به سمت بالا می‌کشد، از این طریق می‌توانید این حالت ایستادن را حفظ کنید.

## تقویت صدا

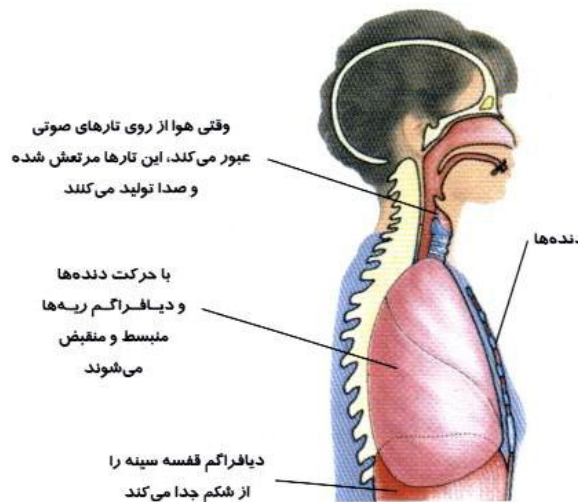
**۵۶** قبل از این که شروع به صحبت کنید یک آب نبات نعنائی یا عسلی بخورید.

آهنگ و بلندی صدا، تأثیر بسیار زیادی بر سخنرانی دارد. یکی از موارد مهم در آماده شدن برای سخنرانی، شناخت عملکرد دستگاه گفتاری انسان است و این که بتوانیم این دستگاه، و در نتیجه لحن صدا را ماهرانه کنترل کنیم.

### تنفس صحیح

آهسته و عمیق نفس بکشید تا اکسیژن راحت تر وارد بدن شود و در نتیجه خون بهتر در مغز جریان پیدا کند. این کار به شما کمک می کند که بهتر فکر کنید و این کار نیز به نوبه خود به شما کمک می کند که بتوانید هنگام صحبت کردن در برابر مخاطبان، افکارتان را سازمان دهی کنید. همچنین هر چه مقدار اکسیژن ورودی بیشتر باشد، جریان هوا در تارهای صوتی بیشتری شود و شما می توانید روشن تر فکر کنید، از اضطراب خود کم کنید و خونسردی خود را حفظ کنید.

▼ **تنفس از دیافراگم**  
نفس کشیدن از قسمت دیافراگم به تنفس و تقویت زیر و بمی صدا کمک می کند.



### تنظیم کردن صدا

وقتی هوا از روی تارهای صوتی عبور می کند، آنها را مرتعش و تولید صدا می کند. بنابراین مسلم است که اولین شرط لازم برای صحبت کردن، ورود هوای کافی به ریه ها است. می توانید با انجام تمرین های ساده تنفسی مقدار ورودی هوا را افزایش دهید (به شکل سمت چپ دقت کنید). دومین شرط لازم درست کار کردن حنجره یا جعبه صدا است که تارهای صوتی در آن قرار دارند. سعی کنید روز قبل از سخنرانی کمتر صحبت کنید تا حنجره خسته نشود.

**۵۷** برای تنفس بهتر یوگا تمرین کنید.

## زیر و بمی صدا

در بسیاری از زبان‌ها، تنها تفاوت میان جمله سؤالی و جمله خبری در آهنگ آنها است. اگر در ادای جمله‌هایی مانند «دفتر مدیر عامل آنجا است» تن صدا در آخر جمله بالا برود، جمله سؤالی می‌شود. مخاطبان باید معنی دقیق جمله‌ها را متوجه شوند، بنابراین برای این که بتوانید پیام را درست منتقل کنید جمله‌ها را با آهنگ و تن صحیح ادا کنید.

**۵۸** تمرین کنید تا جمله‌ها را با افت و خیز متفاوتی ادا کنید.

**۱. تنظیم کردن تنفس**

این تمرین برای ایجاد آرامش است. در حالت تعادل بایستید به طوری که وزن بدن به طور مساوی روی هر دو پا تقسیم شود. دست چپ را روی دیافراگم قرار دهید، به صدای نفس کشیدنتان گوش کنید و بالا و پایین رفتن دنده‌ها را هنگام تنفس احساس کنید.

**۲. دم**

از راه بینی آهسته و عمیق نفس بکشید، و انبساط قفسه سینه را احساس کنید. تا آنجا که می‌توانید نفستان را نگهدارید.

**۳. بازدم**

هوای با فشار از دهان خارج کنید. با انقباض قفسه سینه تمام هوای ریه‌ها خارج می‌شود.

**۴. تکرار تمرین**

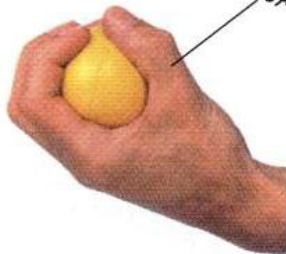
مجداً هوا را بیرون دهید و در همین حین دهان را کاملاً باز نگهدارید. این تمرین را تکرار کنید و بین هر بار تنفس مدت کوتاهی مکث کنید.

## از بین بردن تنش

**۵۹** قد خود را بلندتر از آنچه هست تصور کنید.

وقتی عصبی هستید، عضلات شما منقبض می‌شوند. منقبض شدن عضلات به این علت است که بدن به طور غریزی آنها را برای جنگ یا گریز آماده می‌کند، و این عکس‌العملی است که بدن هنگام مواجهه با خطر از خود بروز می‌دهد. با انجام تمرینات ساده می‌توانید تنش را از بین ببرید.

تمرین «انقباض و انبساط»  
تنش دست را از بین می‌برد



### ▲ فشردن دست

این تمرین ساده را می‌توان همه جا و همه وقت انجام داد. یک توپ لاستیکی کوچک را در دست فشار دهید و آزاد کنید. این تمرین را چند بار تکرار کنید.

## کاهش تنش

تنش ایجاد شده در عضلات، می‌تواند در طول سخنرانی اثر نامطلوبی بر بدن بگذارد. تنش حالت بدن را خراب می‌کند و باعث می‌شود که شانه‌ها خم شوند و قوز کنید و مخاطبان تصور کنند که حالت دفاعی به خود گرفته‌اید. همچنین تنش مانع عملکرد روان حنجره می‌شود و باعث ایجاد لرزش در صدا می‌گردد.

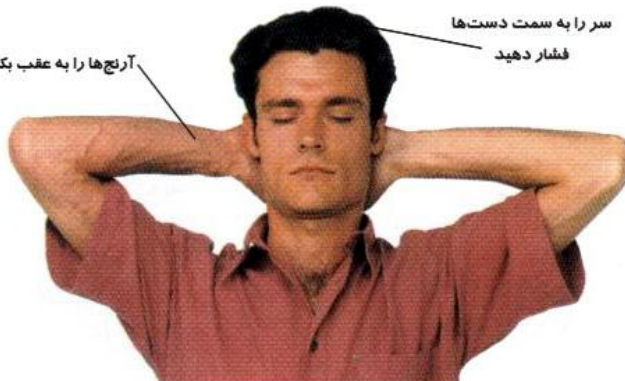
منقبض بودن بدن به خودی خود ایجاد خستگی می‌کند و از تأثیر سخنرانی می‌کاهد. با انجام یک سری تمرین‌های ساده عضلات را آزاد کنید و کنترل بیشتری بر بدن داشته باشید.

### نمای پشت



دست‌ها به هم متصل شده  
و پایین جمجمه قرار می‌گیرد

### نمای جلو



سر را به سمت دست‌ها  
فشار دهید

آرنج‌ها را به عقب بکشید

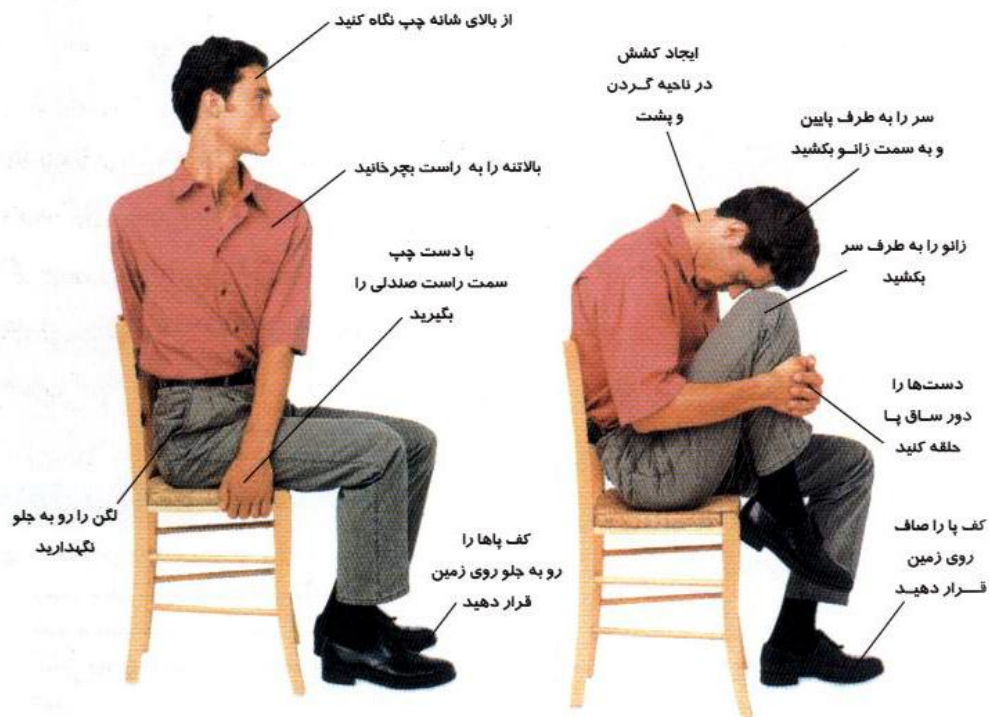
### ▶ فشار گردن

برای رفع تنش در سر و گردن، دست‌ها را به هم متصل کنید در قسمت پایین جمجمه قرار دهید و آرنج‌ها را رو به عقب نگاهدارید. سر را محکم به دست‌ها فشار دهید. این کشش باید ۱۰ ثانیه طول بکشد بعد عضلات را آزاد کنید. این تمرین را چند بار تکرار کنید.

## تمرینات نشسته

شما می‌توانید این تمرینات را در حالت نشسته، پشت میز، وقتی که پشت ترافیک هستید، و یا در خانه انجام دهید. برای داشتن بدنی نرم و انعطاف پذیر و به منظور رفع انقباض عضلانی تمرین‌های ساده زیر را انجام دهید. این تمرین‌ها به قدرت و توان زیادی نیاز ندارند و در صورتی که هر روز انجام شوند بسیار مؤثر خواهند بود. اگر روزانه چند دقیقه وقت صرف این تمرینات کششی کنید می‌توانید از انقباض عضلانی و ناراحتی‌های ناشی از آن مثل سردرد، گردن درد و پشت درد جلوگیری کنید.

**۶۰** در حالی که صاف و بدون حرکت نشسته‌اید ده دقیقه استراحت کنید.



### ▲ کشش بدن

این کشش برای رفع گرفتگی عضلات پشت، گردن و زرد پی پشت زانو است. روی یک صندلی صاف و رو به جلو بنشینید و زانوی راست را به طرف قفسه سینه بکشید و دست‌ها را به هم متصل و دور ساق پا قلاب کنید. سر را پایین بیاورید و این کشش را تا حدود ۱۰ ثانیه ادامه دهید. این تمرین را برای هر پا سه بار تکرار کنید.

### ▲ کشش ستون فقرات

برای رفع گرفتگی عضلات در ستون فقرات و شانه‌ها پشت صندلی را با دست راست نگهدارید و بچرخید و سمت راست صندلی را با دست چپ بگیرید. باسن، ران‌ها و پاها را رو به جلو نگهدارید و از بالای شانه چپ نگاه کنید. حدود ۱۰ ثانیه در همین حالت بمانید و سپس همین کار را در طرف دیگر تکرار کنید.

# ارائه سخنرانی

برای ارائه یک سخنرانی خوب، سعی کنید که خودتان باشید و رفتاری عادی و طبیعی داشته باشید. هر نوع رفتار دیگری غیر از رفتار واقعی خودتان، مصنوعی به نظر می‌رسد - مگر این که هنرپیشه ماهری باشید.

## کنترل اعصاب

**۶۱** لیستی از عواملی که باعث می‌شوند هنگام سخنرانی عصبی شوید تهیه کنید.

اغلب سخنرانان به جز کسانی که تجربه زیادی در سخنرانی دارند، قبل از شروع سخنرانی دچار اضطراب می‌شوند. مسلماً اگر عصبی و مضطرب باشید، عادی و طبیعی رفتار نخواهید کرد. بنابراین برای این که سخنرانی اثر بخشی داشته باشید، باید به هر طریقی که شده اعصاب خود را کنترل کنید.

### شناخت حالت‌های عصبی

برای این که اعصاب را به خوبی کنترل کنید، باید بتوانید علائم و حالت‌های عصبی که معمولاً به آن مبتلا می‌شوید را پیش‌بینی و شناسایی کنید.

حالت‌های عصبی علائم زیادی دارند، یکی از متداول‌ترین نشانه‌های حالت‌های عصبی احساس دلشوره است. سایر علائم عبارتند از خشکی دهان، تیک چشم، لرزش دست‌ها، عرق کردن کف دست، بازی کردن با مو و لباس، این پا آن پا کردن و تنش عمومی در قسمت‌های مختلف بدن.

این حالت در افراد متفاوت، مختلف است ولی معمولاً در همه افراد بیش از یک علامت ظاهر می‌شود.

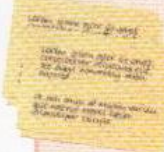
### نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- بعد از این که همه وسایل مورد نیاز و وسایل سمعی - بصری در سالن مستقر شدند شما می‌توانید با خیالی آسوده حواس خود را معطوف آماده سازی خود کنید.
- بر خورداری از آمادگی کامل این اطمینان را در شما به وجود می‌آورد که همه چیز به خوبی پیش خواهد رفت.
- خوردن و آشامیدن زیاد قبل از سخنرانی باعث می‌شود که احساس خواب‌آلودگی کنید.
- تمرین سبب می‌شود که کارها را به خوبی انجام دهید.

## چگونه آرامش خود را حفظ کنیم

## آمادگی

به یاد بیاورید که تمرینات را چقدر خوب انجام دادید، و برای ارائه سخنرانی به یادداشت‌های خود نگاه کنید.



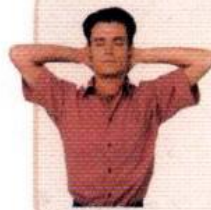
## تمرین

زمانی که برای تمرین کردن صرف کرده‌اید را به یاد بیاورید و به این فکر کنید که در طول این تمرینات چه چیزهایی یاد گرفته‌اید.



## آرامش

پنج دقیقه قبل از شروع سخنرانی تمرینات آرامشی را انجام دهید و استراحت کنید.



## آماده بودن

نگرانی از وقوع اشتباه و یا خراب شدن چیزی در طول سخنرانی، یکی از دلایل عمده عصبی شدن است. با کاهش احتمال وقوع این گونه اتفاقات، می‌توانید نگرانی خود را به حداقل برسانید و در نتیجه اعصاب راحت‌تری داشته باشید. راز توصیه فوق در این است که خود را کاملاً آماده کنید و هیچ چیز را به امید شانسی رها نکنید. اگر لازم است موردی دوبار کنترل شود بهتر است آن را یادداشت کنید. خود را عادت دهید که هنگام آماده شدن برای سخنرانی فهرست کارهای انجام شدنی را مرور کنید. بعضی از نکاتی که باید به خاطر بسپارید و حتماً کنترل کنید عبارتند از:

- صفحات متن یا یادداشت‌ها شماره گذاری شده باشند، تا در صورتی که زمین افتادند آنها را مجدداً مرتب کرد؛
- وسایل سمعی-بصری باید برای کسانی که در انتهای سالن نشسته‌اند، قابل استفاده باشند؛
- وسایل برقی مورد نیاز باید درست کار کنند؛
- محل برگزاری سخنرانی، ساعت و تاریخ حضور شما مشخص شده باشد.

**۶۲** لبخند باید طبیعی باشد. لبخند اجباری مصنوعی و غیر واقعی به نظر خواهد رسید.

## تمدد اعصاب

برای این که بتوانید یک سخنرانی قوی و مؤثر ارائه کنید، باید از قبل آرامش داشته باشید. حتی اگر احساس تنش نمی‌کنید، حدود سی دقیقه قبل از شروع سخنرانی یک جای آرام پیدا کنید و در آنجا افکارتان را متمرکز کرده و استراحت کنید. اگر احتمال می‌دهید که دچار اضطراب شوید، سعی کنید به این احساس اضطراب با دید مثبت نگاه کنید و با آن مانوس شوید. در این صورت است که از آن استقبال خواهید کرد، گویی که از این احساس خاطره خوشی دارید. مجدداً درباره حمله‌های عصبی فکر کنید، و نام آن را در ذهن خود به «انتظار» یا «پیش‌بینی» تغییر دهید.

**۶۳** شب قبل از سخنرانی خوب بخوابید تا در روز سخنرانی سر حال باشید.



## با اعتماد به نفس صحبت کنید

**۶۸** نگاهی اجمالی به یادداشت‌های خود بیفزایید، سپس همه حواس خود را متمرکز کنید که کلمات را روان ادا کنید.

نحوه ارائه سخنرانی به اندازه خود پیام تأثیر گذار است. نکته مهم این است که سخنرانی را با قدرت شروع کنید، سپس از آهنگ صدا، سرعت و تن گفتار برای افزایش درک مخاطبان از سخنانتان استفاده کنید.

### با اعتماد به نفس شروع کنید

اطمینان حاصل کنید که به طور کامل به مخاطبان معرفی شده‌اید. یک معرفی خوب اعتبار شما را افزایش می‌دهد و مخاطبان احساس می‌کنند مطالبی که ارائه خواهید داد از محتوای خوبی برخوردار است. ببینید که چه کسی شما را معرفی خواهد کرد و او را کاملاً در جریان مطالبی که قصد دارید در سخنرانی بیان کنید قرار دهید. در صورت لزوم از فرد معرفی کننده بخواهید که به تخصص شما در مورد موضوع سخنرانی اشاره کند. با اعتماد به نفس و با آهنگ عادی شروع به صحبت کنید، و سعی کنید اولین مطالب را بدون نگاه کردن به یادداشت‌ها بیان کنید. این کار در شما حالت اعتماد به نفس، صداقت و اقتدار به وجود می‌آورد و همچنین نگاه کردن به مخاطبان را میسر می‌سازد. ابتدای سخنرانی به همه مخاطبان نگاه کنید تا همه احساس کنند در گیر سخنرانی هستند.



هنگام صحبت کردن، یادداشت‌ها را از روی میز بردارید

### ▲ غلبه بر اضطراب

قبل از شروع سخنرانی، ارتفاع تریبون را تنظیم کنید تا مطمئن شوید که سطح آن مناسب است. در حالت اضطراب ممکن است بخواهید خود را پشت برگه‌های یادداشت پنهان کنید. از قبل تمرین کنید که در این گونه مواقع برگه‌ها را از روی تریبون بردارید.

### تنظیم آهنگ سخنرانی

تغییر آهنگ در بیان مطالب، مخاطبان را به شنیدن سخنرانی علاقه مند می‌کند، البته نباید بی دلیل آهنگ سخنرانی را سریع یا آهسته کرد. بین مطالب و نکات مهم، مکث کنید و از این فرصت برای نگاه کردن به مخاطبان استفاده کنید. این کار به شما امکان می‌دهد که واکنش‌های آنان را در مورد سخنرانی بسنجید. در طول سخنرانی برای مشخص کردن نکات مهم، آرام و با تأکید صحبت کنید.

**۶۹** هنگام بیان نکات مهم، مدت کوتاهی مکث کنید.

## استفاده از تن گفتار

انسان‌ها در هر لحظه از زمان بیداری، در ارتباط با احساسات و تصمیمات خود علائم غیر کلامی ارسال می‌کنند. برای انتقال بهتر پیام، می‌توان از تن گفتار استفاده کرد. در همه حال حالتی پذیرا و دوستانه به خود بگیرید. دست به سینه ایستادن حرکت مطلوبی نیست. به طور کلی نحوه ایستادن شما باید طوری باشد که بین شما و مخاطبان مانعی ایجاد نکند. برای تأکید از حرکت دست استفاده کنید. در عین حال برای جلوگیری از به هم خوردن تمرکز مخاطبان، دست‌ها را زیاد حرکت ندهید. اگر آرامش داشته باشید، تن گفتار شما به طور طبیعی پیام را تقویت خواهد کرد. حرکات مناسب می‌تواند به شما در پنهان کردن حالت اضطراب کمک کند.

**۷۰** یک داستان مرتبط با موضوع تعریف کنید، چرا که آشنایی با موضوع به شما آرامش خواهد داد.



▲ استفاده از اشاره‌های درست سخنان برای تأکید بر صداقت خود و جلب توجه مخاطبان، از حرکات دست استفاده می‌کند.

▲ آرام بودن و آرام به نظر رسیدن بعد از این که بین شما و مخاطبان رابطه نزدیک ایجاد شد، آشکارا احساس آرامش خواهید کرد و توجه مخاطبان بلافاصله متوجه صحبت‌های شما می‌گردد.

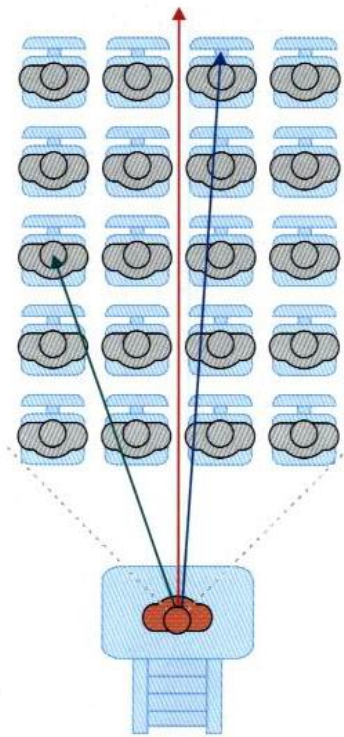
▲ با اقتدار صحبت کردن این طرز ایستادن بیانگر اعتماد به نفس شما است و نشان می‌دهد که کاملاً به موضوع سخنرانی تسلط دارید. این طرز ایستادن اقتدار و اعتبار شما را نزد مخاطبان افزایش خواهد داد.

## استفاده از تماس چشمی

تماس چشمی ابزاری بسیار قوی‌ای است که بین افراد رابطه دوستی و صمیمیت ایجاد می‌کند. ایجاد یک رابطه صمیمی با مخاطب، در طول سخنرانی بسیار مهم است. به سرعت به همه مخاطبان نگاه کنید، و به یاد داشته باشید که باید به همه افراد، چه کسانی که در انتها و کناره‌های سالن نشسته و از شما دورند و چه کسانی که جلوی سالن نشسته‌اند، به یک اندازه نگاه کنید. اگر چه سخنرانان بیشتر تمایل دارند به مخاطبانی نگاه کنند که با علاقه و اشتیاق در حال گوش کردن به سخنرانی هستند، اما در عین حال به کسانی که بی تفاوت هستند و یا رفتار منفی دارند نیز باید توجه کرد. احتمال بروز عکس‌العمل در مخاطبانی که سخنران به آنها توجه نمی‌کند، نسبت به مخاطبانی که مورد توجه هستند بیشتر است.

### نگاه کردن به مخاطبان

نگاه خود را روی همه مخاطبان بچرخانید و به یاد داشته باشید که باید به ردیف‌های عقب نیز نگاه کنید. اولین تماس چشمی باید با چهره‌ای دوستانه باشد. سعی نکنید در ابتدا به بالای سر حاضران نگاه کنید.



### راهنمای نقشه

- ..... محدوده دید سخنران
- ← نگاه ثابت روی یک چهره دوستانه از بین مخاطبان
- ← نگاه بر مخاطبانی که در ردیف عقب نشسته‌اند
- ← نگاه به وسط جمعیت حاضر

**۷۱** اولین تماس چشمی را با کسی برقرار کنید که به نظر شما خوش برخورد و صمیمی است.

## استفاده از تن گفتار و اشارات

چشم انداز سخنران با توجه به تعداد مخاطبان تغییر می‌کند، به همین دلیل باید تن گفتار، متناسب با تعداد مخاطبان انتخاب شود. در صورتی که تعداد مخاطبان زیاد باشد باید دامنه حرکات بدن را افزایش داد تا در مقابل جمعیت انبوه به چشم بیاید. به عنوان مثال هنگامی که می‌خواهید روی دو نکته تأکید کنید دو دست (یکی پس از دیگری) را از ناحیه شانیه حرکت دهید نه از ناحیه آرنج یا مچ، تا تأثیر بصری مناسبی روی مخاطبان داشته باشید. اگر چه ممکن است چنین حرکات اغراق آمیزی به نظر نامناسب و بی‌تناسب باشند، ولی برای مخاطبان طبیعی جلوه می‌کنند.

**۷۲** با مخاطبان مکرراً تماس چشمی برقرار کنید.



## بهبود سبک سخنرانی

هر چه در زمینه سخنرانی تجربه بیشتری کسب کنید، بهتر می‌توانید ابزارهای مختلف موجود، مثل صدا، طرز رفتار و کلماتی که برای ایجاد اثرات و برداشتهای مختلف استفاده می‌شوند را به کار گیرید. معمولاً سعی شما بر این خواهد بود که از همه این ابزارها برای رسیدن به تنها هدفتان، که جلب توجه مخاطبان است، استفاده کنید. مثلاً برای تأکید بر یک مطلب، از جمله‌های مختصر و خلاصه استفاده کنید، صاف بایستید و صدایتان را بلند کنید. برای این که مخاطبان احساس کنند که شما قصد دارید رازی را با آنها در میان بگذارید، به طرف آنها خم شوید و با صدای آهسته صحبت کنید. حتماً صدایتان را خواهند شنید، چون با این کار آنها را علاقه‌مند به شنیدن مطلب کرده‌اید. اینها ابزارهای بسیار مهمی در ارائه یک سخنرانی موفقیت‌آمیز هستند، و در اثر تمرین به یک امر عادی و طبیعت‌ثانوی شما تبدیل خواهند شد. همیشه برای بیان مطالب از روشی استفاده کنید که برای مخاطبان خاص مناسب باشد، ممکن است روشی که برای یک گروه جواب می‌دهد در مورد گروه دیگر تأثیر گذار نباشد.

### بایدها و نبایدها

- برای روشن شدن مطالب، در صورت امکان ساده و مختصر صحبت کنید.
- از مخاطبان به خاطر کم‌تجربگی در سخنرانی عذر خواهی نکنید.
- تردید نکنید. اگر مطلب را کم‌کردید آرام باشید تا آن را پیدا کنید.
- برای گرفتن بازخورد از مخاطبان، به آنها نگاه کنید. تن‌گفتار مخاطبان عکس‌العمل آنها را نسبت به سخنرانی نشان خواهد داد.
- در آخر جمله‌ها صدای خود را پایین نیاورید. این کار سبب می‌شود مخاطبان تصور کنند که در مورد مطالبی که مطرح می‌کنید مطمئن نیستید.
- مکث‌ها را به صورت مشخص و تأکیدی انجام دهید. این مکث‌ها به مخاطبان اجازه می‌دهد که مطالب بیان شده را درک کنند.
- پیامی که مدنظر دارید را فراموش نکنید در غیر این صورت هم تمرکز خود را از دست خواهید داد و هم توجه مخاطبان را.
- برای آگاهی از زمان، به ساعت دیواری نگاه کنید نه به ساعت مچی خود.

**۷۳** ارقام مهم را عدد به عدد تکرار کنید. مثلاً «۱۵ هفته» و «یک، پنج هفته».

**۷۴** از انجام حرکات اغراق‌آمیز و مکث‌های طولانی نترسید.

### اعلام مدت سخنرانی

به مخاطبان بگویید که چه مدت صحبت خواهید کرد تا آنها بدانند چه مدت باید تمرکز کنند. مثلاً بگویید: «ما فقط ۲۰ دقیقه وقت داریم، بنابراین اجازه بدهید که به اصل مطلب بپردازیم...» بعداً می‌توانید به مخاطبان یادآوری کنید که هنوز متوجه ساعت هستید. مثلاً بگویید: «فقط ۵ دقیقه وقت داریم بنابراین مطلب را خلاصه می‌کنم.» سعی کنید سؤال و یا مخالفت برخی از مخاطبان یا مطالبی که بیان می‌کنند شما را از پرداختن به موضوع اصلی سخنرانی منحرف نکنند. زمان پاسخ دادن به سؤال‌ها را به آنها اعلام کنید و به سخنرانی ادامه دهید.



## پایان اثر بخش

نتیجه‌گیری سخنرانی باید پر محتوا باشد. یک نتیجه‌گیری پر محتوا باعث می‌شود که همواره مخاطبان ارزیابی مثبتی از سخنرانی در ذهن داشته باشند. برای این کار نکات مهم مطالب ارائه شده را تصریح کنید تا در ذهن مخاطبان تازه شود.

**۷۵** وسایل بصری را برای مدت زیادی روشن نگذارید چون باعث حواس پرتی مخاطبان می‌شود.

### مشخص کردن انتهای سخنرانی

در جریان سخنرانی، به مخاطبان بگویید که قصد دارید چند مطلب و موضوع را بیان کنید و سخنرانی چه وقت به پایان خواهد رسید. برای این کار از عباراتی مثل "حالا سومین نکته از چهار نکته ... " یا "و حالا، قبل از پاسخ دادن به سؤال‌های شما مطالب را در چند جمله خلاصه می‌کنم ...".

اگر به مخاطبان اطلاع دهید که به پایان سخنرانی نزدیک می‌شوید، می‌توانید مطمئن باشید که قبل از خلاصه کردن نکات اصلی سخنرانی همه حواس مخاطبان متوجه شما است. خلاصه سخنرانی، باید همه مطالب و ایده‌های مهم را در برگرد تا در انتها مخاطبان بتوانند از سخنرانی نتیجه‌گیری کنند.

#### کارهایی که باید انجام دهید

۱. به مخاطبان بگویید که قصد دارید چند مطلب را برای آنها بیان کنید.
۲. مطمئن شوید که می‌توانید همه مطالب را در زمانی که به شما اختصاص داده شده است بگنجانید.
۳. اگر وقتی که به شما اختصاص داده شده رو به اتمام است، ببینید که چه مطالبی را می‌توانید حذف کنید.
۴. اگر موضوعی را از قلم انداختید، دیگر به آن نپردازید.

### اثر گذاری

تأثیر نهایی که بر ذهن مخاطب می‌گذارد، مدت طولانی‌تری در ذهن آنان می‌ماند، بنابراین حتماً سخنرانی را خوب به پایان برسانید. قبل از شروع سخنرانی، زمانی را صرف بررسی جمله‌های نهایی کنید، تا بتوانید آنها را به بهترین نحو ارائه کنید. مکث‌ها، آهنگ جمله و فنون کلامی مثل تجانس آوایی را طوری در خلاصه مطالب بسازیم ترکیب کنید که به صورت یک «مجموعه» به یاد ماندنی برای مخاطبان درآید و بتوانند آن را با خود از سالن سخنرانی خارج کنند. با این روش، پیام شما قابل فهم ارائه می‌شود و به اعتبار و شهرت شما به عنوان یک سخنران افزوده خواهد شد.

**۷۶** در پایان، سالن سخنرانی را به سرعت ترک نکنید.

**۷۷** سخنرانی را با یک خلاصه خوب و قوی به پایان برسانید.

## نتیجه گیری

در بخش نتیجه گیری سخنرانی از صحبت کردن بالحن تعصب آمیز خود داری کنید. تمام تلاش خود را به کار ببرید تا صحیح و بدون اشتباه سخن بگویید، و مطالب و واقعیاتی را ارائه دهید که کاملاً در مورد آنها تحقیق کرده اید. سعی کنید نظرات شخصی خود را در مورد موضوع سخنرانی مطرح نکنید. اساس نتیجه گیری را به طور قاطع و بر واقعیات و مطالبی قرار دهید که در طول سخنرانی ارائه کرده اید. اگر بعد از سخنرانی، جلسه پرسش و پاسخ برگزار می شود، به یاد داشته باشید که ممکن است تأثیر آخرین جمله های شما که با دقت تنظیم و آماده کرده اید از بین برود و تضعیف شود. در چنین شرایطی، می توانید ابتدا به سؤال های مخاطبان پاسخ دهید و سپس خلاصه ای کوتاه و مختصر از سخنرانی بیان و مطالب مهم در آن را تکرار کنید.



برای نشان دادن اشتیاق  
از «حرکات دست باز»  
استفاده کنید

### ▲ ارائه خلاصه سخنرانی

قبل از خلاصه کردن مطالب، جلوی وسایل بصری که استفاده می کنید بروید تا مخاطبان بتوانند به خوبی شما را ببینند. با اطمینان به نفس بایستید و جمله های نهایی رامحکم و مقتدرانه بیان کنید.

### اتمام قاطعانه سخنرانی

سخنرانی را با قدرت و با خاطره ای به یادماندنی به پایان برسانید. برای این کار می توانید از راهنمایی های زیر استفاده کنید:

- مطالب را در یک یا دو جمله خلاصه کنید. این خلاصه باید قابل فهم باشد. جمله های کوتاه و مستدل بیشتر از جمله های بلند ۱۰ دقیقه ای در ذهن مخاطبان باقی می ماند؛
- روی کلمات کلیدی تأکید کنید. مکث بعد از کلمات و واژه های کلیدی اهمیت آنها را بیشتر می کند. وقتی به آخرین نکته اصلی رسیدید می توانید کلمه «و» را با تأکید بیشتری بیان کنید؛
- از تجانس آوایی استفاده کنید. استفاده از چند کلمه که با یک حرف شروع می شوند (تجانس آوایی) باعث می شود که خلاصه ارائه شده از یاد نرود. تجانس آوایی را به حداکثر ۳ کلمه محدود کنید.

**۷۸**  
برای اثر گذاری بیشتر،  
از تجانس آوایی  
استفاده کنید.

**۷۹**  
بین دو بخش پایانی  
سخنرانی و بخش  
پرسش و پاسخ اعلام  
تنفس کنید.

## کنترل مخاطبان

سخنرانی برای استفاده مخاطبان انجام می‌شود نه برای کسی که سخنرانی را ارائه می‌کند. شما باید بتوانید مفهوم عکس‌العمل‌های مخاطبان را بفهمید و واکنشی مناسب برای آنها اتخاذ کنید.

## پیش‌بینی حالت‌های روحی مخاطب

سعی کنید زودتر از موعد مقرر به سالن سخنرانی برسید تا حالت‌های روحی مخاطبان را ارزیابی کنید. آیا مخاطبان قبل از آمدن زیر باران بوده‌اند؟ آیا ممکن است با مطالبی که قصد دارید به آنها بگویید، مخالف باشند؟ آیا سخنران قبلی آنها را خندانده است؟

**۸۰** به سخنرانی‌های قبلی نیز گوش دهید.

### شرکت دادن مخاطبان در سخنرانی

با بررسی واکنش مخاطبان نسبت به سخنرانی‌های قبلی، حالت روحی آنها را ارزیابی کنید. سپس می‌توانید برای ارائه مؤثر پیام استراتژی خود را انتخاب کنید.

**۸۱** اجازه بدهید مخاطبان بدانند که شما از احساسات آنها آگاه هستید.

اگر احساس کردید مخاطبان کسل و یا خواب‌آلود هستند، با پرسیدن سؤال‌هایی که مخاطبان باید با بلند کردن دست به آنها پاسخ دهند، آنها را مشتاق و علاقه‌مند کنید. مثلاً پرسید "چند نفر از شما قبل از آمدن به اینجا به محل کارشان تلفن زده‌اند؟ فقط سه نفر؟ حالا چند نفر از شما در این فکر است که به محل کارش تلفن بزنند؟" اگر مخاطبان حالت مخالفت به خود گرفته‌اند، سخنرانی را با یک لطیفه شروع کنید و از تن‌گفتار مثبت استفاده کنید.

## به دنبال علائم باشید

در بخش کسب آمادگی شما باید به تمرین تن گفتار بپردازید. در این مرحله، باید یاد بگیرید که دیگران با تن گفتار خود چه مفهومی را بیان می‌کنند. به علائمی که مخاطبان از خود نشان می‌دهند توجه کنید. انتظار نداشته باشید که همه مخاطبان علائم یکسانی را بروز بدهند. ممکن است برخی افراد برای پرسیدن یک سؤال مشتاقانه به جلو خم شوند، و بعضی دیگر داخل صندلی‌هایشان فرو روند و آرزو کنند ای کاش جای دیگری بودند.

## شناسایی مخالفان

مخاطبان به روش‌های مختلفی مخالفت و نارضایتی خود را نشان می‌دهند. مراقب کسانی که خم شده‌اند و با بغل دستی خود از سخنرانی انتقاد می‌کنند باشید. گاهی هم به کسانی نگاه کنید که مستقیماً به شما اخم کرده و دست‌هایشان را جمع کرده‌اند، و یا به هوا نگاه می‌کنند و قصد دارند نشان دهند که نگاه کردن به سقف از گوش کردن به مطالبی که شما مطرح می‌کنید جالب‌تر است. به خاطر داشته باشید که ممکن است تنها توجه به یک نشانه از تن گفتار، مثلاً پاهای روی هم انداخته، استنباط نادرستی در شما ایجاد کند. بنابراین قبل از نتیجه‌گیری کل تصویر را در نظر بگیرید.

۸۲ با پرسیدن سؤال‌هایی با فواصل منظم، همه مخاطبان را درگیر سخنرانی کنید.

### چهره منفی

این حالت بدن، یعنی تکیه دادن به پشت صندلی، دست‌های جمع شده و پاهای روی هم انداخته شده، نشان دهنده مخالفت با سخنران است.



حالت خونسرد  
دست‌ها جمع شده  
و مابقی در مقابل بدن  
تشکیل داده‌اند  
پاهای روی هم  
انداخته شده  
نشانه‌ای منفی است

انگشت‌های قلاب شده

نشان‌دهنده توجه است

## علائمی که نشانگر علاقه هستند

تشخیص رفتارهایی که نشان‌دهنده علاقه هستند، آسان است. به دنبال افرادی باشید که می‌خندند یا سخنان شما را با سر تصدیق می‌کنند و یا در صندلی‌هایشان به جلو خم شده‌اند و مشتاقانه به شما نگاه می‌کنند و اخم ضعیفی در صورتشان است که نشان می‌دهد حواس خود را متمرکز کرده‌اند. احتمالاً کسانی که یکی از این علائم را از خود بروز می‌دهند با نقطه نظر شما موافقت، بنابراین مطمئن باشید که نظر آنها را به سخنرانی جلب کرده‌اید.

جمع شدن پیشانی نشانه تمرکز است

بالا تنه به جلو خم شده است

### حالت متفکر

خم شدن به جلو، و قرار دادن آرنج‌ها روی زانوها و چانه روی دست‌های قلاب شده، نشان می‌دهد که این شخص به نکته‌ای که سخنران بیان می‌کند توجه دارد.





## تشخیص علائم از روی حالت‌های چهره

از جنبه رفتاری، پرمعنی‌ترین علائم در چهره نمایان می‌شوند. اگر به اندازه کافی به مخاطبان نزدیک باشید می‌توانید همه علائم کوچک، از حرکت ابروها تا حالت نگاه و لب و دهان را تحت نظر داشته باشید. به خاطر داشته باشید که علاوه بر تن گفتار عمومی، به کل صورت نیز دقت کنید. اگر تنها به یک نشانه توجه کنید، استنباط درستی از احساس شخص به دست نمی‌آورد.

## تشخیص مفهوم حرکات دست

حرکات دست تأثیر سخنرانی را افزایش می‌دهند و مطالب زیادی در مورد نظرات شما بیان می‌کنند. در طول جلسه پرسش و پاسخ به حرکات دست و بازوی کسانی که از شما سؤال می‌کنند نیز توجه کنید. اگر نمی‌توانید اشخاصی که سؤال می‌پرسند را خوب ببینید، از آنها بخواهید که هنگام صحبت کردن بایستند. طرز حرکت افراد مفهوم فرهنگی زیادی دارد، بنابراین هنگام تعبیر تن گفتار این نکته را در نظر داشته باشید. مثلاً اگر طرز حرکت مردم کشورهای شمال اروپا تأکیدی باشد، احتمالاً نگران و مضطرب هستند، اما چنین حرکاتی در کشورهای جنوب اروپا هنگام صحبت و گفت و گویای عادی انجام می‌شود.

## ۸۳ به خمیازه‌های پنهان توجه کنید.

### ▼ حالت خنثی

این حالت آرام و آشنا، نشان دهنده فکر باز است. این شخص هنوز تحت تأثیر بحث قرار نگرفته و میل دارد که هر چه بیشتر بشنود.

حالت بی تفاوت چهره  
نشان می‌دهد که  
فرد نظری ندارد

گذاشتن  
چانه روی دست  
نشان دهنده  
تمرکز حواس است

پاهای روی هم انداخته  
نشان دهنده  
تأمل و تعمق است



### کنترل شرایط پیش بینی نشده

کجا است، از کجا می‌توانید جعبه کمک‌های اولیه را پیدا کنید و راه پله‌های اضطراری کجا هستند. اگر پاسخ این سؤال‌ها را نمی‌دانید قبل از شروع سخنرانی به دنبال جواب آنها باشید.

آیا می‌دانید اگر هنگام سخنرانی صدای خنده بلندی از بین جمعیت شنیده شد و یا یکی از مخاطبان ناگهان دچار حمله صرع شد چه باید کرد؟ اگر چه احتمال چنین اتفاقاتی کم است، ولی بهتر است روش مواجهه با این گونه اتفاقات را از قبل با خود تمرین کنید و از خود بپرسید که کلید برق

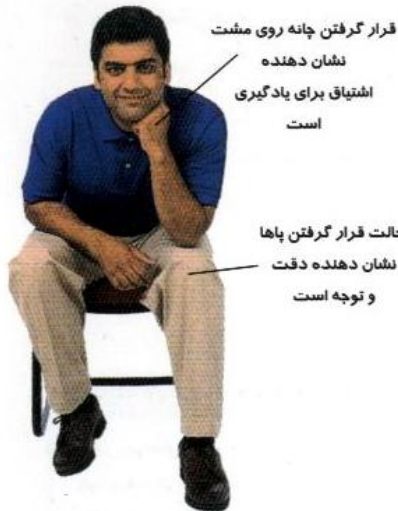
## از گوش‌های خود استفاده کنید

برای پی بردن به حالات و رفتار حاضران لازم نیست که همه چراغ‌های سالن را روشن کنید. بیشتر عکس‌العمل‌ها شنیداری هستند. می‌توانید صدای جابجا شدن و یا نجوا کردن مخاطبان را بشنوید. هر دوی این عکس‌العمل‌ها نشانه خستگی و یا سردرگمی مخاطب هستند. هنگام تمرکز برای ارائه سخنرانی می‌توانید نسبت به اطراف خود و مخاطبان بی‌توجه باشید، ولی بهتر است نسبت به صداها هشیار باشید، چون صدا یک سر نخ خوب و ارزشمند برای حدس زدن حالت روحی مخاطبان است.

**۸۴** مراقب ضربات آهسته پا باشید، این نشانه‌ای از بی‌صبری مخاطبان است.

### ▼ حالت علاقه مند

این حالت نشان دهنده علاقه است. بدن به جلو مایل است و چانه روی دست قرار دارد. حالت پاها نیز به این وضعیت مثبت بالاتنه کمک می‌کند.



قرار گرفتن چانه روی مشت  
نشان دهنده  
اشتیاق برای یادگیری  
است

حالت قرار گرفتن پاها  
نشان دهنده دقت  
و توجه است

## به پاها نگاه کنید

حالت پای افراد اطلاعات زیادی در مورد طرز فکر و وضعیت آنان در اختیار شما قرار خواهد داد. مثلاً اگر کسی در میان مخاطبان پاهایش را روی هم انداخته باشد شاید نشان دهنده این باشد که هنوز درباره سخنرانی فکر می‌کند. اگر پاها کنار هم باشند نشان دهنده موافقت کلی است.

اگر مخاطبان نشسته باشند، حرکت‌ها محدود خواهد بود و فقط می‌توانید کسانی که در ردیف جلو نشسته‌اند را ببینید ولی از روی نحوه قرار گرفتن پاهای آنها می‌توانید بفهمید که بقیه مخاطبان چه عکس‌العملی در برابر سخنرانی شما دارند.

خم شدن به جلو  
نشان دهنده موافقت است

## طرز رفتار مخاطبان

بیشتر افراد ناخواسته با تکان خوردن و بازی کردن با وسایل شخصی مثل عینک، ساعت، گوشواره یا دکمه سردست، تن‌گفتاری اغراق‌آمیز از خود بروز می‌دهند. نگاه کردن به ساعت بیانگر بی‌حوصلگی و خستگی است و جویدن خودکار یا دسته عینک نشان دهنده تعمق است. از طرف دیگر ثابت و بی‌حرکت نشستن، اغلب بیانگر توجه و توافق کامل با محتوای سخنرانی است.

### ◀ حالت موافقت

حالت آرام دست‌ها و پاهای موازی، و حالت صادقانه و باز صورت نشان می‌دهد که شنونده کاملاً با سخنرانی شما موافق است.



## پاسخ دادن به سؤال‌ها

**۸۵** نحوه پاسخ دادن به سؤال‌های غیر منتظره را با کمک یکی از همکاران تمرین کنید.

دادن پاسخ ضعیف به سؤال‌هایی که بعد از سخنرانی مطرح می‌شوند، سبب می‌شود که یک سخنرانی خوب نیز خراب شود. یاد بگیرید که چگونه از پس سؤال‌های مشکل و دشوار برآید. در این صورت می‌توانید به هر سؤالی که از شما پرسیده می‌شود با اعتماد به نفس پاسخ دهید.

### آمادگی کامل

برای پاسخ دادن به سؤال‌های مخاطبان باید با آمادگی کامل در سخنرانی حاضر شوید. برای کسب این آمادگی باید تحقیقات شما دقیق باشند و مطالب را بازنویسی کنید. بعد از این که پیش نویس متن سخنرانی را نوشتید، چند بار آن را از اول تا آخر بخوانید، به سؤال‌هایی که بی جواب مانده‌اند توجه کنید و سعی کنید خلأها را پر کنید. سپس متن سخنرانی را برای دوستان یا همکاران بخوانید و از آنها بخواهید سؤال‌های خود را مطرح کنند. به سؤال‌هایی که از شما می‌پرسند پاسخ دهید و در صورت لزوم اطلاعات و مطالبی به نوشته‌های خود اضافه کنید. بدانید که با وجود این آمادگی‌ها ممکن است شخصی سؤالی از شما پرسد که قبلاً در مورد آن فکر نکرده‌اید.

### با اعتماد به نفس ظاهر شوید

همان طور که یک سخنرانی خوب در نتیجه ضعیف برگزار شدن بخش پرسش و پاسخ ارزش خود را از دست می‌دهد، به همین ترتیب یک سخنرانی نسبتاً ضعیف را می‌توان با خوب برگزار کردن بخش پرسش و پاسخ با موفقیت به اتمام رساند. به سؤال‌ها با همان بلندی، وضوح و کلام ایجاز سخنرانی پاسخ دهید. این امر مخصوصاً زمانی اهمیت بیشتری پیدا می‌کند که مجبور هستید بنشینید یا برای پاسخ دادن به مکان دیگری بروید. اگر لازم بود، هنگام پاسخ دادن به سؤال‌ها بایستید و با صدای یکنواخت و آرام صحبت کنید. دست‌هایتان را بی دلیل حرکت ندهید و از تن گفتار منفی، مثلاً دست به سینه ایستادن، استفاده نکنید زیرا مخاطبان تصور می‌کنند که حالت دفاعی به خود گرفته‌اید.

**۸۶** آرامش خود را در مقابل لحن و منظور سؤال‌کنندگان حفظ کنید.

### نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- بخش پرسش و پاسخ می‌تواند به اندازه خود سخنرانی مهم باشد.
- هنگام تمرین متن سخنرانی می‌توان بسیاری از سؤال‌ها را پیش بینی کرد.
- بیشتر سؤال‌هایی که از طرف مخاطبان پرسیده می‌شود، مفهوم کلی دارند و شخصی نیستند.
- اضطراب ممکن باعث پاسخ‌های عجولانه شود. همیشه قبل از پاسخ دادن در مورد سؤال مطرح شده فکر کنید.
- در صورت لزوم از سؤال کننده توضیح بیشتری بخواهید.
- به سؤال‌ها یکی یکی پاسخ دهید.

## حفظ اوضاع

**۸۷** برای تشویق کردن مخاطبان خجول یا مضطرب بگویید: "به نکته خوبی اشاره کردید!"

هرگز اجازه ندهید که چند نفر با هم صحبت کنند در غیر این صورت کنترل جلسه به سرعت از دست شما خارج خواهد شد. حاضران را متوجه این نکته کنید که پاسخ دادن هم زمان به چند سؤال مقدور نیست. مثلاً بگوئید "اجازه بدهید ابتدا به سؤال آقای (یا خانم) ... پاسخ بدهم و بعد از آن نوبت شما خواهد بود." در مورد مسائل کم اهمیت وارد بحث‌های طولانی نشوید، اگر بحث خیلی پیچیده شد، قرار بگذارید که بحث را بعداً ادامه دهید.

## کنترل سؤال کنندگان

سؤال کنندگان از شگردهای مختلفی استفاده می‌کنند، بنابراین باید بتوانید این شگردها را تشخیص دهید و به نحو مقتضی به سؤال‌های آنها پاسخ دهید. افراد خود نما وانمود می‌کنند که بیشتر از شما می‌دانند در حالی که افراد بی‌هدف از موضوع پرت هستند و از شما سؤال مرتبط نخواهند پرسید. لازم است که با هر دو گروه با دقت برخورد شود. با استفاده از جمله‌های مناسب مثلاً "چه مطلب خوبی را بیان کردید و این مرا یاد نکته دیگری می‌اندازد که ...". افراد بی‌هدف را به موضوع برگردانید. اگر سؤال افراد خودنما از روی خصومت باشد آن وقت ممکن است برایتان ایجاد دردسر کنند، بنابراین همیشه با آنها محتاطانه و مؤدبانه برخورد کنید.

**۸۸** سؤال‌های خصمانه را به خود سؤال کننده برگردانید.

## انواع سؤال‌هایی که می‌توان از مخاطبان انتظار داشت

می‌کنید؟" در این سؤال، برای بیان یک نکته از تجربیات شخصی استفاده می‌شود.

● سؤال دکارتی: "چگونه X را می‌خواهید در حالی که بر داشتن Y تأکید دارید؟" در اینجا سؤال کننده برای شکست دادن سخنران از منطق استفاده می‌کند.

● سؤال احمقانه: "چه زمانی می‌خواهید به عملکرد سال ۱۹۹۵ بازگردید؟"

● سؤال زیرکانه: "آیا درباره این موضوع با دوست خوبم بیل کلینتون صحبت کرده اید؟" در اینجا فرد برای قوت بخشیدن به سؤال از نام شخصیت دیگری استفاده می‌کند.

چند سؤال متداول وجود دارد که بارها و بارها در جلسه‌های پرسش و پاسخ پرسیده می‌شوند. یادگیری که آنها را از هم تشخیص دهید و در نتیجه بتوانید با موفقیت به آنها پاسخ دهید:

● سؤال خلاصه: "به نظر می‌رسد که می‌خواهید بگویید ... درست است؟" این یک درخواست مستقیم برای تکرار اطلاعات است.

● سؤال مستقیم: "می‌توانید در مورد خدماتی که در برزیل ارائه می‌دهید توضیحاتی بدهید؟" این یک درخواست مستقیم برای اطلاعات است.

● سؤال مربوط به خود مخاطبان: "مادر من این کار را انجام داد و نتیجه معکوس گرفت، چگونه این مسئله را توجیه

## تجزیه و تحلیل سؤال‌ها

در جلسه‌های پرسش و پاسخ برای تجزیه و تحلیل سؤال‌ها و پی بردن به خصوصیات آنها، فرصت کوتاهی در اختیار خواهید داشت. آیا از شما خواسته‌اند که خلاصه سخنرانی را تکرار کنید؟ آیا سؤال آنها یک در خواست ساده برای اطلاعات بیشتر در مورد موضوع سخنرانی است؟ آیا قصد دارند شما را به دام بیندازند؟ برخی افراد دوست دارند به جای پرسیدن سؤال مطلبی را بیان کنند، اگر مشارکت آنها سازنده است و استدلال شما را تقویت می‌کند، از آنها قدردانی کنید. به هر حال اگر مطلب نامربوط بود، از کسی که صحبت کرده تشکر کنید و سراغ سؤال بعدی بروید.

**۸۹** هنگام پاسخ دادن، همه حاضران را مورد خطاب قرار دهید.

## استفاده از زمان

اگر با یک سؤال مشکل مواجه شدید، آرامش خود را حفظ کنید و قبل از پاسخ دادن به خود فرصت دهید و کمی فکر کنید. برای پاسخ دادن به سؤالی که باید در مورد آن به دقت فکر کنید، می‌توانید به یادداشت‌های خود مراجعه کنید. از این کار واهمه نداشته باشید. برای این که به حاضران نشان دهید که کنترل اوضاع را در دست دارید به آنها بگویید که مشغول چه کاری هستید و علت آن را نیز توضیح دهید. اگر لازم بود از ترفندهای تأخیری استفاده کنید، می‌توانید جرعه‌ای آب بنوشید، سرفه کنید یا بینی‌تان را پاک کنید. استفاده از این تاکتیک به شما فرصت می‌دهد تا مطلب مورد نظر را بدون آن که مخاطبان متوجه شوند به یاد بیاورید.

## نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- با پاسخ دادن به سؤال‌های مخاطبان و نشان دادن احاطه خود بر موضوع می‌توانید به اعتبار و قابلیت خود بیفزایید.
- مخاطبان باید بدانند که شما عقاید شخصی خود را بیان می‌کنید یا واقعیات را.
- نباید با سؤال کننده - هر قدر هم اظهارات غیر قابل قبولی داشته باشد - وارد بحث شوید.
- به همه سؤال‌ها با احترام و ادب پاسخ دهید.
- ممکن است پاسخ به بعضی از سؤال‌ها واقعاً مشکل باشد و لازم باشد قبل از پاسخ دادن به آنها تحقیق کنید.

## پاسخ به سؤال‌های دشوار

می‌توانید در پاسخ به سؤال‌های مشکل، از چند پاسخ کلیشه‌ای استفاده کنید. اگر پاسخ سؤال را نمی‌دانید سعی کنید پاسخی قابل قبول برای آن ارائه کنید تا نشان دهید در مورد سؤال بی تفاوت نبوده‌اید. اگر سؤال کننده پافشاری کرد، سؤال را برای بحث مخاطبان باز بگذارید. در این گونه موارد می‌توانید از جمله‌های زیر استفاده کنید:

"پاسخ سؤال را نمی‌دانم ولی می‌توانم برایتان پیدا کنم. اگر آدرس خود را به من بدهید پاسخ را برایتان خواهم فرستاد."	"مطمئن نیستم که بتوانم پاسخ این سؤال را بدهم. شاید بتوانیم بعد از جلسه در مورد آن صحبت کنیم."
"باید در مورد این سؤال فکر کنم. می‌توانیم بعداً به آن بپردازیم؟ لطفاً سؤال بعدی."	"این سؤال پاسخ قطعی ندارد. به هر حال نظر شخصی من این است که ..."

## سؤال‌های کنایه‌دار

مراقب سؤال‌های کنایه‌داری که برای نشان دادن نقاط ضعف بحث، و دستپاچه کردن سخنران پرسیده می‌شوند، باشید. با تأیید حرف‌ها و کوتاه آمدن در مقابل سؤال کننده او را شرمند کنید. ممکن است یکی از مخاطبان برای خود نمایی سؤالی را مطرح کند که ارتباط چندانی به موضوع سخنرانی نداشته باشد. بعضی مواقع این گونه سؤال‌ها با هدف تضعیف کردن اعتبار و خراب کردن وجه سخنران مطرح می‌شوند تا نشان بدهند به اندازه کافی در مورد موضوع آگاهی ندارد. سعی کنید چند جواب حاضر و آماده داشته باشید تا در این شرایط بتوانید از آنها استفاده کنید، مثلاً بگویید: "من قصد نداشتم امروز این بخش از موضوع را مطرح کنم"، یا "این یک موضوع دیگر است که حالا فرصت بحث در مورد آن نیست". این پاسخ‌ها گرچه مبهم و نامفهوم هستند، ولی فشار وارده روی شما را کاهش خواهند داد.

**۹۰** حمایت مخاطبان را از طریق دانش و علم خود به دست آورید.

**۹۱** مراقب باشید که هنگام سخنرانی با مخاطبان خود با تحکم صحبت نکنید.

## رو راست بودن با مخاطبان

گاهی بنا به دلایلی پاسخ سؤال مطرح شده رانمی‌دانید. در این گونه موارد با مخاطبان رو راست باشید. اگر اطلاعات کافی ندارید، به جای طفره رفتن، بهترین کار این است که اعتراف کنید. در جواب عباراتی مثل "بعدهاً به این موضوع خواهیم پرداخت" را به کار نبرید چون مخاطبان از این که احساس کنند به بازی گرفته شده‌اند رنجیده خاطر می‌شوند و شما اعتبار خود را از دست خواهید داد. ببینید آیا جواب مورد نیاز کاملاً مبتنی بر واقعیات است یا لازم است نظر شخصی خود را نیز بیان کنید. در حالت دوم وضع شما بهتر خواهد بود چون می‌توانید به نداشتن اطلاعات لازم اعتراف کنید، اما در عین حال پاسخی منطقی و قابل توجه، مبتنی بر تجربیات گذشته و یا نظر شخصی خود بیان کنید.

**۹۲** از قبل یک یا دو پاسخ مفصل برای سؤال‌هایی که مطمئن هستید از شما پرسیده می‌شود آماده کنید.

## سخنرانی فی‌البداهه

گاهی اوقات ممکن است با سؤالی مواجه شوید که نیاز به توضیح زیاد دارد. اگر همه مخاطبان به این سؤال علاقه مند نیستند، از سؤال کننده بخواهید که بعد از سخنرانی به شما مراجعه کند. به هر حال اگر احساس کردید که شنیدن جزئیات بیشتر به نفع همه مخاطبان است و به اطلاعات خود نیز اطمینان دارید، می‌توانید یک سخنرانی کوچک تمرین نشده، ترتیب بدهید. این سخنرانی فی‌البداهه باید کوتاه و واضح باشد و بسا همان شیوایی سخنرانی بیان شود.

## مواجه شدن با خشونت

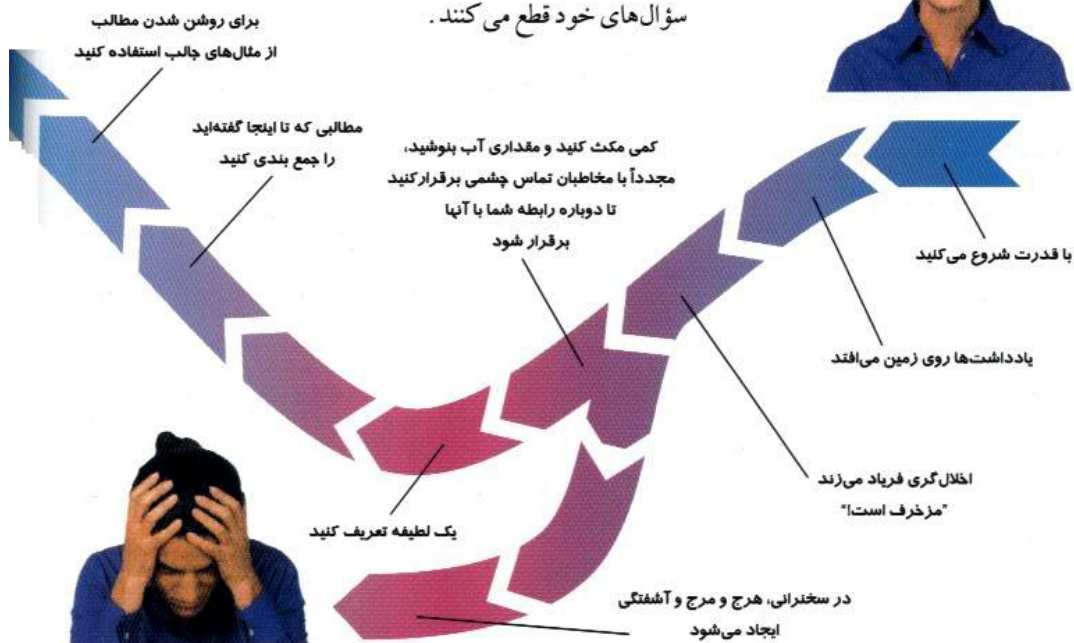
گاهی ممکن است یک سخنرانی احساسات مخاطبان را جریحه‌دار کند و یا باعث شود که آنها نقطه نظرهای کاملاً متضادی را مطرح کنند. در مواجهه با چنین شرایطی، باید بتوانید با طغیان و خشونت آشکار و پنهان افراد کنار بیایید.

**۹۳** به خاطر داشته باشید که مخاطبان با نظرات شما مخالفت می‌کنند نه با خود شما.

### شناسایی اخلال‌گران

نحوه شناسایی و مقابله با مخاطبانی که ممکن است در جلسه ایجاد اخلال کنند را یاد بگیرید. از این طریق می‌توانید برخورد بهتر و مؤثرتری با آنها داشته باشید. گاهی کسانی که به دنبال جلب توجه دیگران هستند، سخنرانی شما را مورد تمسخر قرار می‌دهند تا نشان دهند با هوش‌تر از بقیه هستند، در حالی که برخی دیگر با بی‌پروایی و بدون این که قصد و غرضی داشته باشند سؤال بی‌مفهوم و بی‌محتوایی از شما می‌پرسند. بیشتر بی‌نظمی‌ها را کسانی به وجود می‌آورند که با سخنان شما مخالفند و می‌خواهند ایجاد دردسر کنند و سخنرانی را با سؤال‌های خود قطع می‌کنند.

**۹۴** تماس چشمی طولانی ممکن است باعث عصبانیت مخاطب شود.



## طرز برخورد با آشوبگران

آشوبگران در همه جا هستند، افرادی که با اظهار نظرها و جر و بحث‌های غیرمنطقی و قطع صحبت‌های سخنران، برای او مزاحمت ایجاد می‌کنند. برای مقابله با آشوبگران، باید مؤدب و جدی بود. کاری کنید که سایر مخاطبان طرف شما را بگیرند، این کار همیشه آسان نیست. دست کم گرفتن آشوبگران باعث می‌شود که آنها به تدریج در سخنرانی اختلال ایجاد کنند و در نهایت این موضوع برای شما گران تمام می‌شود. معمولاً آشوبگران مطالبی را مطرح می‌کنند که اگر به خوبی به آن پرداخته نشود، ممکن است سایر مخاطبان را نیز تحت تأثیر قرار دهد. اگر فردی از مطالبی که مطرح کرده‌اید انتقاد کرد، با او وارد بحث نشوید. اگر مطالب را بر پایه واقعیات، آمار و اطلاعات مطرح کرده‌اید این مطلب را بازگو و شواهد آن را ارائه کنید. اگر مواردی که مطرح کرده‌اید نگرانی شخصی شما هستند، این مطلب را صریح و روشن به افراد بگویید. فراموش نکنید که این سخنرانی شما است. در یک موقعیت دیگر به آشوبگران هم فرصت اظهار نظر بدهید.

- نکاتی که باید به خاطر بسپارید**
- عصبانی شدن فایده‌ای ندارد.
  - همه افراد حق اظهار نظر دارند - حتی اگر شما با نقطه نظر آنها موافق نباشید.
  - باید روی نکاتی که با آشوبگران توافق دارید تأکید کنید.
  - در انتهای سخنرانی، استدلال خود را تکرار کنید.

**۹۵** برای بیان واقعیات، شواهد و مدارک ارائه کنید.

### حل اختلاف میان مخاطبان

به یاد داشته باشید که اگر میان مخاطبان، اختلاف نظر جدی پیش آمد و باعث به هم خوردن سخنرانی شما شد، مخاطبان انتظار دارند که شما میانجیگری کنید. برای از بین بردن تنش و حفظ آرامش دوباره، به افراد اطمینان خاطر بدهید که مجدداً فرصت صحبت کردن خواهند داشت. هدف خود را یادآوری کنید و نظر تمام مخاطبان را به موضوع اصلی جلب کنید. اگر اوضاع رو به وخامت گذاشت، از برگزار کننده برنامه کمک بخواهید و یا در نهایت سخنرانی خود را هر چه سریع‌تر به پایان برسانید.



سخنرانی را با یک خلاصه روشن به پایان برسانید



### حفظ مسیر سخنرانی

این تصویر، دو جریان احتمالی در یک سخنرانی را نشان می‌دهد که یکی نتیجه مثبت و دیگری نتیجه منفی در پی دارد. حتی اگر سخنرانی را با قدرت شروع کنید ممکن است آشوبگران در سالن ایجاد اختلال کنند یا اتفاقات بدی بیفتند. این عوامل می‌توانند در پایان سخنرانی سبب ناآرامی شوند. برای کنترل این جریان، آرامش خود را حفظ کنید، در صورت بروز هر گونه اتفاقی با خونسردی و اعتماد به نفس به سخنرانی ادامه دهید. اجازه ندهید توجه مخاطبان منحرف شود، در این صورت در هر شرایطی می‌توانید یک سخنرانی موفقیت‌آمیز ارائه دهید.

**۹۶** برای نشان دادن اقتدار خود در طول سخنرانی، از جا بلند شوید.



## مخاطبان بی تفاوت

اگر چه مخاطبان بی توجه الزاماً مخالف نیستند، با این حال بسیاری از سخنرانان ترجیح می دهند به جای سکوت، با مخالفت حاضران مواجه شوند. در حالت اول، سخنران ممکن است تصور کند که مطرح نشدن سؤال از طرف مخاطبان به دلیل بی علاقه‌گی آنها به موضوع سخنرانی است. چنین احتمالی بعید به نظر می رسد چرا که این دسته از مخاطبان احتمالاً فقط افرادی هستند که حوصله عکس العمل ندارند. با حضور رییس جلسه دیگر جای نگرانی نیست چرا که او می تواند از حاضران برای مطرح کردن سؤال دعوت به عمل آورد. اگر وی در جلسه حضور نداشت، خودتان از مخاطبان سؤال پرسید. سعی کنید چند سؤال کلی و مستقیم از مخاطبان پرسید و از این طریق آنها را به دادن پاسخ تشویق کنید.

**۹۷** نقاط مشترک خود با مخاطبان را شناسایی کنید.

**۹۸** سؤال کنندگان را به سایر منابع اطلاعاتی نیز راهنمایی کنید.

## نحوه برخورد با رفتار خشونت آمیز

ممکن است یک مخاطب به چند دلیل رفتار خشونت آمیزی از خود بروز دهد. این رفتار می تواند به دلیل مخالفت با موضوع سخنرانی باشد یا به دلیل عصبانیت از سخنران قبلی و یا این که آنها اصلاً برای شنیدن سخنرانی شخص دیگری به آنجا آمده اند نه سخنرانی شما. یکی از روش های برخورد با مخالفت ها توجه کردن به رفتارهای مخالفت آمیز است. برای خلع سلاح کردن مخاطب خشن بهتر است به حرف های آنها توجه کنید و بخواهید پیش داوری نکنند. راه دیگر این است که با یکی از دوستان یا همکارانتان که در بین مخاطبان است قرار بگذارید که سؤالی از شما پرسد و بحث خود را با این سؤال آغاز کنید. می توانید قرار بگذارید که سؤال در ظاهر نامربوط باشد تا شما بتوانید پاسخی محکم و از پیش تعیین شده برای آن ارائه و به این ترتیب بعضی از مخاطبان را قانع کنید.

**۱۰۰** حقیقت را بگویید، چون مخاطبان سریعاً به گفته های دروغ پی می برند و صلاحیت شما زیر سؤال خواهد رفت.

**۹۹** همواره منتظر سؤال مخاطبان باشید - حتی اگر سؤالی در کار نباشد.

## تفاوت های فرهنگی

گاهی ممکن است یک سخنران، به طور ناخودآگاه با یک اشتباه فاحش فرهنگی، باعث خصومت یا مخالفت مخاطبان شود. اشاره با انگشت سبابه برای تأکید یک مطلب، بسین مردم کشورهای غربی مرسوم است، در حالی که در بسیاری از فرهنگ های آسیایی این کار مؤدبانه نیست و آنها ترجیح می دهند برای تأکید کردن از کل دست استفاده کنند.

### رسانه‌ها

هنگام صحبت کردن در یک جلسه عمومی و یا در یک کنفرانس خبری، با اعتماد به نفس با رسانه‌های جمعی برخورد کنید. به سؤال‌ها با آرامش و مؤدبانه و هشیارانه پاسخ دهید و اجازه ندهید که روزنامه نگاران از قول شما حرف بزنند. در این گونه مواقع می‌توانید از جمله‌های زیر استفاده کنید:

"در طول سخنرانی نظرم را بیان کردم. فکر نمی‌کنم لازم باشد در این موقعیت چیز دیگری بگویم ..."	"خیر. منظور من ابدأ این نیست. تأکید می‌کنم که منظور من ... است."
"مطلبی که شما بیان کردید قطعاً درست است، ولی من فکر می‌کنم که ..."	"با این که گفته شما ارزشمند است ولی باید بگویم که ..."

## درس گرفتن از تجربیات

پاسخ دادن به سؤال‌های نامربوط و مخالفت‌هایی که در طول سخنرانی مطرح می‌شود، احتیاج به مهارت‌هایی دارد که به دست آوردن آنها ممکن است به فرصت زیادی نیاز داشته باشد. از اشتباهاتی که ممکن است پیش بیاید درس بگیرید، و هنگام مواجه با مشکلات از تجربیات قبلی خود استفاده کنید و به یاد بیاورید که در گذشته چگونه از پس مشکلات مشابه برآمده‌اید. آیا ابتدا فکر کردید و سپس عمل کردید یا مشکل را با تدبیر از میان برداشتید؟ اگر مخاطبان برای تضعیف اعتبار شما، به خنده تمسخرآمیز متوسل شوند چه خواهید کرد؟ بهترین روش در یک چنین موقعیتی این است که به شوخ طبعی روی بیاورید. هیچ‌گاه با گوشه و کنایه صحبت نکنید، چون این کار فقط اوضاع را بدتر خواهد کرد.

اگر احتمال می‌دهید که سخنرانی باعث مخالفت حاضران با شما شود (مثلاً زمانی که سخنرانی در جمع سهام‌داران یا در جلسه‌های عمومی برگزار می‌شود و محتوای آن برای افراد خوشایند نیست)، تلاش کنید که نوع خصومت‌ها را پیش‌بینی کنید. برای کسب آمادگی در مواجه شدن با این موارد از همکاران خود بخواهید که سؤال‌های مشکلی از شما پرسند. هر قدر تجربه بیشتری کسب کنید، با اعتماد به نفس بیشتری پاسخ خواهید داد.

### نکاتی که باید به خاطر بسپارید

- حفظ آرامش، هنگام برخورد با مخالفت مخاطبان، به آرام کردن شرایط کمک می‌کند.
- به سؤال‌ها پاسخ نامربوط ندهید.
- پاسخ‌های شما باید نسبتاً کوتاه باشند، مخصوصاً اگر بدانید کسان دیگری نیز منتظر طرح سؤال خود و شنیدن پاسخ شما هستند.
- شاید هدف مخاطب از خشونت و دشمنی، مطرح کردن موضوعی خارج از موضوع سخنرانی است.
- سکوت می‌تواند باعث تحریک مخاطبان برای پرسیدن سؤال شود.

۱۰۱ آرام و هشیار باشید و از سخنرانی لذت ببرید.

## مهارت‌های خود را ارزیابی کنید

### گزینه‌ها

۱- هرگز

۲- گاهی اوقات

۳- اغلب

۴- همیشه

به خاطر داشته باشید که تمرین شما را قادر می‌کند که سخنرانی را بهتر انجام دهید، به هر سخنرانی به عنوان تمرینی برای سخنرانی بعدی نگاه کنید. با پاسخ دادن به جمله‌های زیر عملکرد خود را ارزیابی کنید و نزدیک‌ترین گزینه را علامت بزنید. صادقانه پاسخ بدهید.

اگر پاسخ شما «هرگز» است، گزینه ۱، و اگر پاسخ شما «همیشه» است گزینه ۴ را علامت بزنید و ... در نهایت امتیازهای خود را جمع بزنید و با مراجعه به قسمت «تجزیه و تحلیل»، مهارت خود را ارزیابی کنید. با توجه به پاسخ‌های خود، زمینه‌هایی که نیازمند بهبود هستند را مشخص کنید.

۲ مطالب سخنرانی را در محدوده نکات اصلی سازمان‌دهی می‌کنم.

۱ ۲ ۳ ۴

۱ به اندازه کافی برای انجام تحقیقات کامل وقت صرف کردم.

۱ ۲ ۳ ۴

۴ مطالب تصویری که تهیه می‌کنم به تفهیم موضوع کمک می‌کنند.

۱ ۲ ۳ ۴

۳ سخنرانی من حتی بعد از بارها تمرین، به نظر جدید و حاوی مطالب تازه می‌آید.

۱ ۲ ۳ ۴

۶ به محض شروع سخنرانی، توجه مخاطبان را به خود جلب می‌کنم.

۱ ۲ ۳ ۴

۵ سعی می‌کنم زودتر از وقت به محل سخنرانی برسم تا سخنرانی قبلی را بشنوم.

۱ ۲ ۳ ۴

**۸** در سراسر سخنرانی سلیس و با اعتماد به نفس صحبت می‌کنم.

۱      ۲      ۳      ۴

**۷** با صدای بلند و لحنی که برای مخاطبان مناسب باشد صحبت می‌کنم.

۱      ۲      ۳      ۴

**۱۰** پاسخ‌های من دقیقاً مربوط به موضوع سؤال است و علاقه مخاطب را حفظ می‌کند.

۱      ۲      ۳      ۴

**۹** هنگام پاسخ به سؤال‌های مشکل یا مغرضانه آرامش خود را حفظ می‌کنم.

۱      ۲      ۳      ۴

**۱۲** مراقب هستم که جلسات با اتخاذ تصمیمات مشخص و معین به پایان برسند.

۱      ۲      ۳      ۴

**۱۱** مسئولیت عملکرد افرادی که استخدام می‌کنم را شخصاً و به طور کامل بر عهده می‌گیرم.

۱      ۲      ۳      ۴

## تجزیه و تحلیل

امتیاز ۳۶-۲۵: در ارائه مطالب از مهارت متوسطی برخوردار هستید ولی در بعضی از زمینه‌ها باید خود را تقویت کنید.

امتیاز ۴۸-۳۷: در سخنرانی از مهارت خوبی برخوردار هستید. به این اکتفا نکنید و همچنان مهارت خود را افزایش دهید.



اکنون امتیازات به دست آمده را جمع بزنید و سپس آن را با توضیحات روبرو مقایسه کنید. صرف نظر از این که چه امتیازی کسب کرده‌اید به یاد داشته باشید که همیشه می‌توانید بهتر از آنچه که هستید باشید. نقاط ضعف خود را مشخص کنید و برای تقویت آنها و ارتقای مهارت خود در سخنرانی و ارائه مطالب، بخش‌های مرتبط این کتاب و توصیه‌های کاربردی آن را مطالعه کنید.

امتیاز ۲۴-۱۲: از اشتباهات خود درس بگیرید و وقت بیشتری برای تمرین کردن صرف کنید.

مدیران مدیران برجسته برجسته



# فنون سخنرانی

فنون کاربردی این کتاب به شما نشان می‌دهند که چگونه ساختاری مناسب برای موضوع سخنرانی تهیه کنید، از وسایل بصری بهره بگیرید، با اعتماد به نفس سخن بگویید و مخاطبان را کنترل کنید.

متن ساده و تصاویر واضح این کتاب کلیه جنبه‌های سخنرانی برای گروه‌های بزرگ و کوچک را توضیح می‌دهند.

خودآزمایی‌های ساده به شما کمک می‌کنند که قبل از سخنرانی و در حین آن، آمادگی بیشتری داشته باشید.

نمودارها و روند نماهای قابل فهم کتاب، راه‌های مختلف ارائه سخنرانی را با ارائه مثال‌های مفید به شما نشان می‌دهند.

Sponsored by ...

**KAYLA**

e-mail:kayla@usa.com  
Tel:+98(21)2066913  
Fax:+98(21)2093673



9 789645 890054



e-mail:G.D.E@systemgroup.net

