

Etkili Konuşma ve Hitabet

Hazırlıklı ve hazırlıksız konuşma, dinleyiciye göre kurgu, konuşma kaygısının yönetimi ve ikna.

Diksiyon ve Anons · Havacılık Yönetimi · Lisans

Dr. Öğr. Üyesi Tuğçe ÇOPUR

▲ Bu Bölümde

- 1 Konuşma türlerini ayırt edebilir, her birine uygun hazırlığı yapabilirsiniz.
- 2 Dinleyici çözümlemesi yaparak konuşmanızı ona göre kurgulayabilirsiniz.
- 3 Bir konuşmayı giriş, gelişme ve sonuç bölümleriyle planlayabilirsiniz.
- 4 Konuşma kaygısının nedenlerini açıklayabilir, yönetme yollarını uygulayabilirsiniz.
- 5 İkna edici konuşmanın dayanaklarını ayırt edebilirsiniz.

▲ Konuşma Türleri

Hazırlık biçimi türe göre değişir

HAZIRLIKSIZ

Doğaçlama

Toplantıda söz alma, soru yanıtlama. Hazırlık konuya değil, düşünceyi düzenleme alışkanlığına dayanır.

HAZIRLIKLI

Planlı konuşma

Sunum, brifing, açılış. İçerik, sıra ve süre önceden belirlenir; ezber değil plan esastır.

METNE BAĞLI

Okunan konuşma

Anons, resmî açıklama, basın metni. Sözcükler sabittir; değişken olan yalnızca okuyuştur.

ETKİLEŞİMLİ

Karşılıklı konuşma

Görüşme, müzakere, yolcu ile iletişim. Dinlemek konuşmak kadar belirleyicidir.

02

Hazırlık

İyi bir konuşma, kürsüde değil masada kurulur.

▲ Konuşma Nasıl Hazırlanır?

1

Amaç

Dinleyicinin çıkışta ne bilmesini, ne hissetmesini, ne yapmasını istiyorsunuz? Tek cümleyle yazın.

2

Dinleyici

Kim, ne biliyor, ne bekliyor, neye direnir? Aynı içerik farklı dinleyiciye farklı kurulur.

3

Kurgu

Giriş, gelişme, sonuç. Her bölüm için ayrılan süreyi baştan belirleyin.

4

Prova

Yüksek sesle ve süre tutarak. Sessiz okuma gerçek süreyi göstermez.

Hazırlığın amacı ezberlemek değildir. Ezberlenen konuşma unutulduğunda çöker; planlanan konuşma yolunu bulur.

▲ Konuşmanın Üç Bölümü

GİRİŞ

İlk otuz saniye

Dikkat burada kazanılır ya da kaybedilir. Selamlama, konunun çerçevesi ve neden dinlenmesi gerektiği.

GELİŞME

Gövde

En çok üç ana başlık. Her başlık bir örnekle desteklenir; örnek olmayan başlık akılda kalmaz.

SONUÇ

Son otuz saniye

Özet ve tek bir kapanış cümlesi. "Teşekkür ederim" kapanış değildir, kapanıştan sonra gelir.

▲ Dinleyici Çözümlemesi

Aynı konu, farklı dinleyici, farklı konuşma

- Bilgi düzeyi: dinleyici konuyu biliyorsa tanımlarla vakit harcanmaz; bilmiyorsa terim kullanılmadan önce açıklanır.
- Beklenti: bilgi mi, karar mı, ikna mı bekliyor? Yanlış beklentiye verilen doğru bilgi işe yaramaz.
- Tutum: konuya yakın mı, uzak mı, karşı mı? Karşı tutumda önce ortak zemin kurulur.
- Zaman ve ortam: günün hangi saati, kaç kişi, ayakta mı oturarak mı? Kurgu buna göre kısalır ya da uzar.
- Havacılıkta dinleyici çoğu zaman gönüllü değildir: yolcu anonsu dinlemeyi seçmemiştir, bu yüzden kısalık zorunludur.

03

Konuşma Kaygısı

Yaygındır, olağandır ve yönetilebilir; amaç yok etmek değil, kullanılabilir hâle getirmektir.

▲ Kaygı Nereden Gelir, Ne Yapılır?

NEDENLER

Kaygıyı büyütenler

- Değerlendirilme korkusu: hata yapma olasılığına odaklanmak.
- Belirsizlik: neyin ne zaman geleceğini bilmemek.
- Hazırlıksızlık: içeriğe güvenmemek.
- Beden belirtilerini yorumlamak: kalp atışını "başaramayacağım" diye okumak.
- Kusursuzluk beklentisi: tek bir takılmayı başarısızlık saymak.

YAKLAŞIMLAR

Kaygıyı yönetenler

- Nefes: konuşmadan önce yavaş ve derin solunum, bedeni yatıştırır.
- Prova: belirsizliği azaltan en etkili araçtır.
- İlk cümleyi ezberlemek: başlangıç güvenli olursa gerisi akar.
- Dinleyiciye odaklanmak: dikkat kendinden uzaklaşınca kaygı düşer.
- Kabul: bir miktar heyecan performansı yükseltir, bastırılması gerekmez.

▲ Hazırlıksız Konuşmanın Üç Kalıbı

Söz aldığınızda dağılmamak için

- Geçmiş - bugün - gelecek: durum nereden geldi, şu an nerede, nereye gidiyor.
- Sorun - neden - çözüm: karşılaşılan güçlük, kaynağı ve önerilen yol.
- Görüş - gerekçe - örnek: ne düşünüyorsunuz, neden, hangi somut durumda.
- Üç kalıp da aynı işi yapar: iki saniyede bir iskelet seçmek, konuşmanın dağılmasını önler.
- Konuşmaya başlamadan önce bir kez nefes almak, bu seçimi yapacak süreyi kazandırır.

KURAL

Kısa bitir

- Hazırlıksız konuşma uzadıkça zayıflar.
- Bir dakikalık net bir görüş, üç dakikalık dağınık bir konuşmadan güçlüdür.

▲ İknanın Üç Dayanağı

Klasik retorikten bugüne değişmeyen çerçeve

GÜVENİLİRLİK

Konuşanın kendisi

Bilgisi, tutarlılığı ve dürüstlüğü. Havacılıkta kurumun güvenilirliği konuşaninkine eklenir.

MANTIK

Gerekçe ve kanıt

Veri, örnek, nedensellik. Gereksiz istek direnç doğurur; gerekçeli istek kabul görür.

DUYGU

Dinleyicinin durumu

Kaygı, yorgunluk, öfke. Anormal durumlarda bunu göz ardı eden bilgi doğru olsa da işe yaramaz.

▲ Anonsta İkna

Yolcudan bir davranış isteniyorsa

- Anonsun çoğu bir istek taşır: kemeri bağlamak, koltuğa dönmek, kapıya gitmek.
- Yalnızca isteği söylemek yeterli değildir; gerekçesi kısa da olsa verildiğinde uyum artar.
- "Kemerlerinizi bağlayınız" yerine "türbülans beklendiğinden kemerlerinizi bağlayınız" daha yüksek uyum sağlar.
- Gerekçe uzun olmaz; tek bir öbek yeterlidir. Uzayan açıklama isteği gölgeler.
- Tehdit ve azarlayıcı üslup kısa vadede işe yarar, uzun vadede kuruma zarar verir.

SIRALAMA

Gerekçe önce

- Önce kısa gerekçe, sonra istek: dinleyici isteği duyduğunda nedenini biliyordur.
- İstek önce verilirse, gerekçe geldiğinde dinleyici zaten karar vermiştir.



Hazırlık, doğaçlamanın gizli hâlidir.

Akıcı konuşan kişi o an bulmuyordur; daha önce düşünmüş, denemiş ve düzenlemiştir. Görünmeyen şey çabadır.

▲ Dinlemek

İletişimin görünmeyen yarısı

- Dinlemek sessiz kalmak değildir; karşıdakinin söylediğini anlamaya çalışmaktır.
- Yanıtını hazırlayarak dinleyen kişi aslında dinlemiyordur; bu, en yaygın iletişim hatasıdır.
- Anladığını doğrulamak — "anladığım kadarıyla..." — yanlış anlaşılmayı baştan önler.
- Yolcu şikâyetinde dinlenmiş olmak, çözümün kendisi kadar belirleyicidir.
- Sözü kesmemek bir nezaket kuralı değil, bilgi kaybını önleyen bir yöntemdir.

▲ Söz Alma Biçimleri

Toplantıda etkili olmanın yolları

ZAMANLAMA

Ne zaman

Tartışmanın erken aşamasında söylenen görüş yönü belirler; sona kalan görüş çoğu zaman özet olur.

AÇILIŞ

İlk cümle

Görüşü baştan söyleyin, gerekçeyi sonra verin. Gerekçeyle başlayan konuşma dinleyiciyi bekletir.

UZUNLUK

Ne kadar

Bir dakikayı aşan katkı dikkati düşürür. Uzun açıklama gerekiyorsa ayrı bir gündem istenir.

KARŞI GÖRÜŞ

Nasıl itiraz edilir

Önce anlaşılan noktayı belirtin, sonra ayrıldığınız noktayı somut olarak gösterin.



Kısa konuşmak, uzun hazırlanmayı gerektirir.

Beş dakikalık bir konuşma otuz dakikalıktan daha çok hazırlık ister; çünkü neyin çıkarılacağına karar vermek, neyin ekleneceğine karar vermekten zordur.

▲ Uygulama

Hazırlıksız konuşma

SINIF İÇİ ÇALIŞMA

İki dakika, üç kalıp

- Size bir konu verilecek; otuz saniye düşünme süreniz olacak.
- Üç kalıptan birini seçip iki dakika konuşun.
- Konuşurken elinizde not bulunmayacak; yalnızca seçtiğiniz iskelet olacak.
- Dinleyiciler konuşmanın hangi kalıpla kurulduğunu tahmin edecek.
- Kendi konuşmanızı dinleyip giriş ve kapanışınızı değerlendirin.

DEĞERLENDİRME ÖLÇÜTÜ

- İskelet belli mi?
- Giriş dikkat çekiyor mu?
- Kapanış net mi?
- Süre tutuldu mu?

▲ Özet

- Konuşma türü hazırlığın biçimini belirler; anons, metne bağlı konuşmanın özel bir hâlidir.
- Hazırlık amaç, dinleyici, kurgu ve prova adımlarından oluşur; ezber değil plan esastır.
- Dinleyici çözümlemesi yapılmadan hazırlanan konuşma doğru olabilir ama etkisiz kalır.
- Kaygı olağandır; nefes, prova ve dinleyiciye odaklanma ile yönetilir.
- İkna güvenilirlik, gerekçe ve dinleyicinin durumu üzerine kurulur; anonsta gerekçe isteğin önüne konur.

SONRAKİ BÖLÜM

Beden Dili ve Mesleki Sunum

Gelecek hafta için: bu haftaki konuşmanızı yeniden kurgulayın; mikrofonlu olarak yineleyeceğiz.